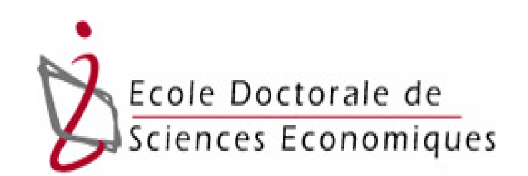


UNIVERSITÉ DE GRENOBLE

Thèse en vue de l'obtention du grade de docteure ès Sciences Economiques

La relation associative d'aide à domicile

Spécificités, remises en cause, résistances

Emmanuelle PUISSANT

Thèse de doctorat réalisée sous la direction de Guy BENSIMON,
Maître de Conférences HDR en sciences économiques à l'Université de Grenoble

Soutenue publiquement le mardi 7 décembre 2010 à Grenoble,

Centre de Recherches Économiques sur les Politiques Publiques
dans une Économie de Marché (CREPPEM)

Membres du jury :

Florence JANY-CATRICE, Maître de Conférences, HDR, IUF, Université Lille1 (Rapporteure)
Marthe NYSSENS, Professeure des Universités, Université Catholique de Louvain (Rapporteure)
Guy BENSIMON, Maître de Conférences, HDR, Université de Grenoble (Directeur de thèse)
Bernard BAUDRY, Professeur des Universités, Université Lyon 2
Danièle DEMOUSTIER, Maître de Conférences, Université de Grenoble
Bernard GAZIER, Professeur des Universités, IUF, Université Paris 1

La relation associative d'aide à domicile

Spécificités, remises en cause, résistances

« La société ne peut se corriger que par elle-même, c'est-à-dire qu'il faut étudier la nature dans toutes ses manifestations, dans les lois, les religions, les coutumes, l'économie politique ; extraire de cette masse énorme des principes généraux qui servent de règles. […] Ce travail prendra des siècles pour être mené à son complément. Pour ma part, je donnerai les axiomes, je fournirai des exemples et une méthode, je mettrai la chose en train ; c'est à tout le monde de faire le reste. Aucun homme n'est capable de donner un système composé de toutes pièces et complet qu'on n'ait plus qu'à faire jouer. La science sociale est infinie. »

Pierre-Joseph Proudhon, 1967, *Œuvres Choisies*, Paris, Gallimard, p 32.

« Constituer la grande misère en mesure exclusive de toutes les petites misères, c'est s'interdire d'apercevoir et de comprendre toute une part des souffrances caractéristiques d'un ordre social qui a sans doute fait reculer la grande misère (moins toutefois qu'on ne le dit souvent) mais qui, en se différenciant, a aussi multiplié les espaces sociaux (…), qui ont offert les conditions favorables à un développement sans précédent de toutes les formes de la petite misère. »

Pierre Bourdieu, 1993, *La Misère du Monde*, Paris, Le Seuil, p 16.

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier Guy Bensimon, qui a accepté d'encadrer ma thèse, et Danièle Demoustier, qui m'a fait découvrir le champ passionnant de l'économie sociale.

Le travail de thèse a aussi été l'occasion pour moi de découvrir le milieu universitaire. L'adaptation à ce milieu n'a pas toujours été facile, mais elle a été jalonnée de rencontres heureuses, qui ont été déterminantes dans l'achèvement de mon parcours doctoral. Mes remerciements tout particuliers s'adressent à Florence Jany-Catrice, Bruno Lamotte, Anne Le Roy et Jacques Perrat.

Les rencontres heureuses ont aussi concerné les doctorants, et particulièrement celles et ceux qui ont réussi à créer une vraie solidarité et une ambiance de travail saine, dans un environnement institutionnel difficile. A celles et ceux qui m'ont soutenue et que j'espère, j'ai aussi réussi à soutenir, merci.

Un grand merci à Marion Lefebvre, pour son aide précieuse sans laquelle mes propos n'auraient pu s'appuyer sur des données statistiques récentes.

Le travail de recherche, et particulièrement le travail de thèse, nécessite une implication personnelle permanente. Davantage qu'une occupation, la thèse constitue une préoccupation continue, qui s'est sensiblement répercutée sur la vie de l'apprentie chercheuse que j'ai été pendant quatre années. C'est pourquoi je tiens à adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont entourée pendant ces longues années de réflexion, de doute, de stress. Parmi elles, mes remerciements les plus vifs vont à la personne qui partage ma vie, Raphaël, et à mes parents, Chantal et Jacques. A eux, merci d'être là, de manière inconditionnelle.

Enfin, merci à Léo, Anna et Mathis de m'avoir rappelé les choses essentielles de la vie dans les moments d'immersion trop grande ; merci à eux pour leur légèreté et leurs rires communicatifs.

Sommaire

Introduction générale

Prolégomènes à l'étude de la relation associative d'aide à domicile dans un contexte mouvant

1. Propos liminaires

Depuis les années quatre-vingts et l'apparition d'un chômage structurel de masse, le vaste champ d'activités de services aux ménages n'a cessé d'être pointé par les politiques publiques, et notamment les politiques de l'emploi, comme un foyer d'emplois susceptible d'absorber le réservoir de main d'œuvre que constitue le chômage des personnes peu ou pas qualifiées. C'est ainsi que les activités réalisées auprès des ménages sont communément considérées comme un gisement potentiel d'emplois intéressant à double titre. D'abord, parce que ces activités n'ont de sens qu'à proximité des usagers et qu'elles ne sont pas délocalisables. Ensuite parce que ces activités ne nécessitent, *a priori*, pas de compétences professionnelles particulières, elles pourraient être réalisées par des salariées interchangeables, en l'occurrence n'importe quelle femme capable de tenir un foyer. Cette focalisation des politiques publiques sur les capacités d'absorption des demandeuses de ces emplois n'a pas toujours existé[1]. Il apparaît donc nécessaire de revenir sur l'histoire de ces activités (1.1), pour ensuite clarifier ce qu'on entend par « aide à domicile » et ainsi justifier le maintien de cette appellation qui tend à être supplantée par l'expression « services à la personne » depuis la loi 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « Loi Borloo » (1.2).

[1] Il est à noter que les appellations de ces emplois ont varié selon les périodes : on est passé des emplois familiaux aux emplois de proximité, pour aujourd'hui préférer l'expression d'emplois de services à la personne.

1.1. Aide à domicile et économie sociale : deux histoires imbriquées

1.1.1. Les catégories « aide à domicile » et « économie sociale », une pertinence questionnée

Traiter ouvertement des « associations d'aide à domicile » est un pari risqué, à l'heure où sont questionnées la catégorie de l'économie sociale comme mode d'organisation particulier tourné vers les services fournis, et celle de l'aide à domicile comme secteur d'activité structurant.

Dans un contexte de diversité et d'évolution des formes d'organisations productives au sens large (Lung, 2008), les organisations d'économie sociale, regroupant les associations, coopératives et mutuelles, apparaissent comme des modes d'organisations particuliers. Or, elles se trouvent aujourd'hui déstabilisées et la pertinence de leurs modalités d'organisation et de fonctionnement[2] est elle-même remise en cause. Ces associations sont souvent pointées comme un secteur public dégradé : elles reposeraient sur des formes de délégation de services publics, mais dont les salariés, non fonctionnaires, travailleraient dans des conditions de travail et d'emploi moins stables, voire précaires (Hély, 2009). Elles sont également souvent taxées de concurrence déloyale, dans la mesure où elles fonctionneraient comme n'importe quelle entreprise, tout en étant exonérées de certaines charges : c'est notamment le cas pour les grosses organisations (notamment les mutuelles d'assurance ou les banques coopératives), dont la démocratie interne a du mal à être effective, soit par « abus » des équipes de direction, soit par désintérêt des instances démocratiques (le Conseil d'Administration, les sociétaires ou adhérents). Face à une banalisation des organisations et de leurs activités, les exonérations dont elles peuvent bénéficier constitueraient alors une forme de concurrence déloyale. Elles peuvent être enfin décriées du fait du coût trop élevé qu'elles représenteraient en période de crise, face à l'exigence de rigueurs budgétaires.

[2] Selon la charte de l'économie sociale de 1980, les organisations d'économie sociale répondent aux principes suivants : 1) Fonctionnement démocratique (les sociétaires sont solidaires et égaux en devoirs et en droits) ; 2) Engagement libre des sociétaires, producteurs et consommateurs ; 3) « *Tous les sociétaires étant au même titre propriétaires des moyens de production, elles s'efforcent de créer dans les relations sociales internes des liens nouveaux par une action (…) de formation et d'information* » ; 4) Droit au développement ; 5) Régime particulier d'appropriation, de distribution ou de répartition des gains (les excédents d'exercice ne peuvent être utilisés que pour leur croissance et pour rendre un service meilleur aux sociétaires) ; 6) Participation au développement harmonieux de la société dans une perspective de promotion individuelle et collective ; 7) Les organisations d'économie sociale sont au service de l'homme (il doit s'agir du cœur de leur finalité).

De surcroît, la pertinence de la catégorie « aide à domicile » est aussi questionnée : nous y reviendrons largement dans le corps de la présente thèse, mais le secteur d'aide à domicile se trouve aujourd'hui englobé dans le vaste champ des services à la personne. L'acte de naissance décisif de ce champ nouveau date de la loi Borloo, en 2005. Aujourd'hui, l'« aide à domicile » ne constitue donc plus une catégorie politique, elle a été supplantée par la catégorie « services à la personne » dont l'importance croît sans cesse dans la sphère politique. Pourtant, l'étude de l'histoire des activités d'aide et de soutien à domicile nous mène à identifier les organisations d'économie sociale, principalement les associations, comme des acteurs structurants dans l'émergence, la consolidation et l'institutionnalisation d'un secteur d'activité cohérent : celui de l'aide à domicile.
Ces réflexions sur les mutations du secteur d'activité traditionnellement non lucratif (composé d'organisations privées ou publiques) de l'aide à domicile, désormais englobé dans un champ plus vaste des services à la personnes, champ ouvert à la concurrence (composé d'organisations non lucratives et lucratives), s'inscrit dans des débats théoriques globaux sur les modes de régulation de ces activités, et sur les difficultés liées à la superposition de différents modes de régulations au sein d'un même secteur d'activité ; régulations publique, marchande, etc. (Enjolras, 1995 ; Nassaut, Nyssens, Vermer, 2008) De surcroît, à ces différents modes de régulation peuvent s'ajouter différents niveaux de régulations ; sectorielle, territoriale, etc. (Dieuaide, Du Tertre, Laurent, Petit, 2008 ; Perrat, 2008).

1.1.2. Les associations d'aide à domicile, une catégorie légitime car structurante

Conformément à ce que montrera le premier chapitre de la thèse, un retour historique met en exergue le caractère déterminant et structurant des associations dans le processus d'externalisation, datant de la fin des années quarante, des activités domestiques que constituent traditionnellement l'entretien du foyer et l'aide, le soutien et le soin aux personnes non autonomes du foyer. De plus, l'émergence et le développement d'associations d'aide à domicile[3] auprès des familles et des personnes âgées ont préfiguré les premières politiques publiques familiales et gérontologiques. Le secteur de l'aide à domicile a été le résultat d'innovations organisationnelles dans un cadre associatif : les activités, avant de se constituer dans un secteur d'activité régulé (sur les plans professionnel et public), ont émergé dans la sphère domestique, et ont été organisées dans le cadre associatif. Les spécificités liées au

[3] On parlait au tout début davantage d'aide à la vie quotidienne que d'aide à domicile.

secteur d'activité (services relationnels qui se réalisent dans l'intimité des receveurs des services, publics fragiles, etc.) et celles liées aux associations (fonction employeur particulière et place particulière des usagers, présence du bénévolat, etc.) s'avèrent aujourd'hui étroitement imbriquées, tant elles se sont co-construites. Par exemple, nous montrerons que la centralité de la figure du receveur du service résulte à la fois des spécificités du secteur d'activité (il s'agit de service qui s'effectue partiellement *sur* la personne), et du statut associatif (du fait de l'implication traditionnellement forte des usagers des services au fonctionnement de l'association, à travers le principe de la « *double qualité* » ; Vienney, 1994).

1.2. Pourquoi continuer à raisonner en terme d' « aide à domicile » ?

Ainsi, bien que l'aide à domicile en tant que catégorie politique soit supplantée par la catégorie relativement nouvelle de « services à la personne », et bien que les travaux traitant de thématiques proches de la nôtre, portent majoritairement sur les « *services à la personne* » (Bentoglio, 2005 ; Devetter *et alii*, 2009)[4], nous avons fait le choix de positionner ce travail de recherche clairement dans le secteur de l'aide à domicile.

Que représente l'aide à domicile aujourd'hui ? S'agit-il d'un champ conventionnel ? D'une catégorie statistique ? D'un secteur ? D'un métier ? D'un type particulier d'activités ? Une étude des textes juridiques montre qu'il ne s'agit pas d'une catégorie juridique. En effet, il s'agit là d'une notion de droit, dans la mesure où l'on retrouve quelques occurrences de cette terminologie dans le Code du Travail, mais non d'une catégorie juridique en tant que telle, au sens d'une qualification dont dépendraient un régime juridique, des règles et des effets spécifiques. En revanche, il s'agit bien d'une catégorie statistique : l'aide à domicile est un code NAF, et les emplois du secteur continuent donc d'être quantifiés, notamment par les enquêtes Emploi, Conditions de Travail ou encore Sumer de l' INSEE. De plus, l'aide à domicile constitue une catégorie professionnelle, puisqu'elle est conventionnelle. C'est en effet autour de cette notion, qui a succédé à celle d'aide ménagère, que les activités comme les métiers se sont constitués et structurés : l'aide à domicile est ainsi considérée comme branche professionnelle depuis la signature des premières conventions collectives, au début des années soixante-dix. Or, ce sont les acteurs eux-mêmes qui constituent une branche

[4] Hormis quelques exceptions qui portent plus précisément sur l' « *aide à domicile* » (Clergeau, Dussuet, 2004 ; Messaoudi, 2009).

professionnelle, qui déterminent les champs professionnel et territorial des accords qu'ils signent. Or, les accords de branche récents (1997, 2002) concernant les organisations non lucratives continuent de se développer autour de l'aide à domicile. Ainsi, si l'aide à domicile constitue un secteur d'activité cohérent (tant du point du vue statistique que du point de vue de l'activité économique principale des entreprises du secteur), l'aide à domicile comme branche est toujours en structuration ; c'est ce que la première partie de la thèse, par un détour historique, aura pour enjeu de montrer. D'ailleurs, la détermination du champ professionnel d'une convention collective constitue un vrai combat, autour de la reconnaissance d'une branche. Ainsi, la convention collective en cours de négociation pour les entreprises lucratives portera sur les services à la personne, alors qu'une bataille est en cours pour que la convention collective dite « unique » qui regroupera tous les employeurs sans but lucratif, continue de porter sur l'aide à domicile. Aujourd'hui, très peu d'associations recourent à la terminologie des « services à la personne » ; elles continuent massivement de se positionner comme des « associations d'aide à domicile ». En ce sens, l'aide à domicile continue de constituer une catégorie professionnelle structurante, au moins pour les organisations non lucratives, dont les associations qui constituent l'objet de recherche de cette thèse.

Ainsi, notre analyse de l'aide à domicile s'inscrit bien dans les débats théoriques qui se développent, autour du couple secteur d'activité – branche professionnelle (voir notamment Du Tertre, Laurent, 2008).

1.3. L'aide à domicile : un secteur en pleines mutations et sous tensions

L'aide à domicile englobée dans les services à la personne est un secteur en pleines mutations, elles-mêmes vectrices de tensions.

Les deux mutations les plus importantes sont celles qui touchent les publics (via le vieillissement et l'accroissement de la part des aidés handicapés), et celles qui touchent le secteur d'activité (via un changement de logiques de régulation du secteur et des activités). Nous reviendrons sur ces mutations dans le corps de la thèse, et nous verrons que l'on peut résumer les transformations du contexte institutionnel des associations d'aide à domicile par un triple processus de marchandisation, d'individualisation et de rationalisation, que l'on retrouve dans l'aide à domicile, mais qui le dépasse largement.

Ces mutations véhiculent d'importantes tensions, à partir de quatre principaux points de cristallisation : les sources de financement ; les enjeux en termes de qualification et

professionnalisation du secteur ; le positionnement des acteurs historiques du champ, les associations, sur un marché désormais concurrentiel ; les enjeux en termes de gestion du travail et de l'emploi (principalement précaire).

1.4. Les enjeux actuels pour l'aide à domicile et pour l'économie sociale du secteur

Le principal enjeu concernant l'aide à domicile est relativement simple, bien que lourd de conséquences. Dans quelles mesures l'aide à domicile continue-t-elle d'être une catégorie autonome par rapport à ce regroupement d'activités hétéroclites que constituent les services à la personne ? En d'autres termes, dans quelles mesures peut-on maintenir une distinction entre des activités relevant de l'action sociale et médico-sociale (à laquelle appartiennent les activités d'aide à domicile depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, dite « loi 2002-2 »), et des activités relevant de logiques de confort pour des couples biactifs aisés externalisant une partie de leurs tâches domestiques ? Les services à la personne étant une catégorie qui s'impose, la vraie question est aujourd'hui de savoir si l'aide à domicile va être absorbée par les services à la personne et ainsi diluée dans cet ensemble d'activités), ou bien si elle va constituer une sous catégorie relativement autonome d'un champ d'activités plus vastes.

Pour l'économie sociale du secteur, et principalement les associations, le principal enjeu est lié à l'aide à domicile : quelle est la place des associations dans un champ d'activité désormais vaste et hétérogène, et dans un marché désormais concurrentiel ? Si l'aide à domicile est absorbée, et corrélativement déstructurée, dans les services à la personne, les associations ont peu de chance de trouver un positionnement particulier dans ce marché concurrentiel ; elles deviennent des opérateurs comme les autres qui doivent être économiquement rentables, sous peine de fermetures. En revanche, s'il s'agit d'une redéfinition des activités d'aide à domicile dans un champ plus vaste d'activités, une autonomie relative de l'aide à domicile dans les services à la personne peut exister ; spécificités des activités d'aide à domicile sur lesquelles les spécificités associatives peuvent s'appuyer.

2. La problématique

2.1. Les problèmes soulevés par l'enquête de terrain

2.1.1. Des problèmes qui s'inscrivent dans le contexte d'un « retournement »

Notamment du fait de l'histoire imbriquée du secteur et des associations, on note un lien étroit entre les transformations du secteur d'activité et celles touchant les associations, acteur historique du champ. On peut analyser le cœur de cette recherche à travers ce prisme, dans le sens où nous étudions un secteur d'activité qui a été créé par les associations mais celles-ci sont ensuite questionnées et remodelées par le secteur d'activité. Si la problématique telle qu'établie en amont de la thèse n'a pas été consciemment issue des travaux de Vienney, nous proposons, avec le recul, de lier notre recherche à la thèse du « retournement » de Claude Vienney (1982) qui visait à expliquer les relations que les organisations d'économie sociale entretiennent avec leur environnement au sens large (institutionnel, mais aussi ses composantes humaines, les valeurs – notamment la valeur de solidarité –). Ainsi, selon lui, si la solidarité est préalable à la formation de l'entreprise, le développement de cette dernière redéfinit les modes de solidarisation selon les fonctions remplies. Il peut de même exister des situations de retournement entre l'organisation d'économie sociale, comme entreprise, et ses composantes humaines : « *Ainsi peut-on mettre en évidence une sorte de retournement des rapports entre les personnes et l'entreprise, qui résume à lui seul les problèmes que rencontrent les organisations de l'économie sociale pour conserver leurs particularités. A l'origine, l'appartenance des personnes à une collectivité solidaire est préalable à la formation d'une entreprise. Elle circonscrit le champ de leurs intérêts communs, donc la partie de leurs activités qu'elles prennent en charge collectivement sous cette forme. La formalisation de leurs règles, fondées sur des rapports marchands et sur l'égalité et la propriété collective, correspond à un point d'équilibre entre les deux pôles, associatif et entrepreneurial. Mais, en fonctionnant, l'entreprise requalifie les personnes associées par les fonctions qui les relient à son activité propre, sélectionnant et solidarisant celles dont les caractères sont compatibles avec les conditions de son propre développement* » (p114).

Il en va de même pour les associations d'aide à domicile par rapport au secteur d'activité : elles ont été à l'origine de la construction d'un secteur d'activité, les premières formes institutionnalisées (et non domestiques) d'activités d'aide à domicile ont été forgées dans le cadre associatif, puis relayées par la puissance publique, comme étape à la construction d'un secteur d'activité. Les associations, premiers employeurs, se sont trouvées dans une position quasi monopolistique de la fin des années quarante aux années quatre-vingts, avec le développement de l'emploi direct. Ainsi, les activités du secteur ont été définies sur la base de celles développées par les associations. De surcroît, les professions du secteur ont été officiellement créées sur la base du travail des personnes travaillant pour les associations. Les compétences nécessaires à la réalisation de ces activités ont été repérées et développées par les associations, puis dans un deuxième temps, reconnues par la puissance publique. Aujourd'hui, le secteur d'activité s'est autonomisé des premières organisations du secteur, et il ne cesse d'évoluer, questionnant toutes ses composantes, les remodelant au gré des évolutions des activités (notamment du fait des évolutions des publics), au gré des évolutions des régulations, des modes et des niveaux de financement, etc. Les évolutions du secteur d'activité remodèlent toutes les organisations, y compris, et même surtout, les associations qui subissent de plein fouet les mutations.

2.1.2. Les principales questions posées

Le positionnement des associations d'aide à domicile dans un contexte institutionnel en fortes évolutions peut se décliner sur trois niveaux : le service, l'emploi et le travail.

D'abord, les associations d'aide à domicile sont-elles en mesure de se positionner sur un marché concurrentiel avec les entreprises de services à la personne ? En d'autres termes, produisent-elles le même type de service que les organisations marchandes ?

Ensuite, quel est le rôle des associations d'aide à domicile sur un marché de l'emploi globalement dégradé ? Sont-elles un amplificateur des situations de précarité, ou permettent-elles une stabilisation et une sécurisation de l'emploi ? Si oui par quels moyens : en dé-précarisant, en professionnalisant ou en qualifiant ?

Enfin, les organisations d'économie sociale reposent traditionnellement sur un rapport particulier au travail du fait de l'implication des travailleurs coopérateurs dans leur entreprise coopérative, que le travail salarié est souvent issu du travail bénévole dans les associations, etc. Qu'en est-il aujourd'hui dans les associations ? L'instabilité et la précarité de l'emploi

permettent-elles de développer un rapport positif au travail dans le contexte associatif ? Ici encore, si ces questions se posent de manière aiguë à l'aide à domicile, elles dépassent largement ce secteur, et interrogent plus globalement les transformations du marché de l'emploi et le rôle des organisations d'économie sociale sur ce marché de l'emploi en mutations.

Les questionnements du rôle des associations d'aide à domicile sur le marché de l'emploi et sur le rapport au travail s'inscrivent clairement dans des questionnements plus généraux concernant l'ensemble des organisations d'économie sociale. L'idée développée (Artis, Demoustier, Hofmann, Puissant, 2009) est la suivante : l'économie sociale est passée d'une logique d'établissement à une logique de services. Les organisations d'économie sociale, dans le cadre de la gestion d'établissements (sociaux, sanitaires, socio-culturels, socio-éducatifs, etc.), permettait la qualification quasi systématique des emplois et des personnes, par la création de nouvelles professions (essentiellement des professions intermédiaires), sanctionnées dans de nouveaux diplômes. Or, le passage à une logique de services (comme l'atteste le développement des associations d'aide à domicile, mais aussi des associations culturelles, sportives, etc.), déstabilise le modèle traditionnel de consolidation et de qualification des emplois et des personnes en emploi en leur sein. C'est ainsi que les organisations d'économie sociale ne rempliraient plus leur fonction de qualification des emplois et des personnes, et ne favoriseraient aujourd'hui plus des passerelles de sortie de la précarité (Hély, 2010).

C'est dans ce contexte qu'il nous paraît essentiel d'étudier le rôle de l'économie sociale dans le secteur d'aide à domicile, connu d'une part pour ses conditions dégradées de travail et d'emploi, et d'autre part pour ses potentialités de développement.

2.1.3. La question centrale

Il se dessine une tendance à la focalisation des critères d'évaluation sur les procédures de qualité du service, soit pour l'aide à domicile sur la seule situation d'interaction exclusive entre une aide à domicile[5] et un usager dans son domicile privé. A l'heure où la qualité des services tend à s'apprécier par la variété de paniers de services offerts par un prestataire,

[5] Nous employons le féminin, dans la mesure où plus de 98% des aides à domicile sont des femmes selon l'enquête emploi en continu pour l'année 2007.

indépendamment des modes d'organisation du service et des salariées[6], à l'heure où les processus tendent de plus en plus à devenir des procédures, on peut résumer la question centrale de ce travail par **l'articulation entre la qualité du service, la qualité de l'emploi et la qualité du travail**. C'est ainsi que l'on peut résumer le contexte général dans lequel s'inscrit la présente thèse.

2.2. La thèse

2.2.1. Le point de départ de l'analyse

Le point de départ de la thèse a été le constat de l'émiettement multidimensionnel du salariat dans l'aide à domicile : émiettement des employeurs, du temps et des lieux de travail, Cet émiettement atteste du caractère atypique de ce type d'emplois, par rapport à l'emploi stable caractéristique de la « *société salariale* », tel que défini par plusieurs auteurs (Aglietta, 1984 ; Castel, 1995) : un emploi à durée indéterminée, à temps plein, avec des perspectives de carrières (via la constitution de marchés internes), avec de fortes régulations collectives. Le développement d'emplois atypiques par rapport à ce modèle est tel que certains parlent de « *précariat* » (Castra, 2003 ; Castel, *op. cit.*), pour désigner des emplois se développant non pas en marge d'emplois stables, mais selon un modèle reposant lui-même sur des bases précaires.

Le point de départ de l'analyse était la volonté de comprendre le rôle des associations dans ce contexte, notamment des principales fédérations qui ont historiquement milité pour la reconnaissance des professions et corrélativement la qualification des salariés, dans un marché du travail particulièrement dégradé. Contribuent-elles à gonfler les rangs des travailleurs précaires ? Renforcent-elles la précarisation générale du salariat, ou bien contribuent-elles à développer des emplois selon un autre modèle que celui de l'emploi typique de la société salariale ? Ou encore, la manière dont se développent les emplois d'aide à domicile ne révèle-t-elle pas des transformations plus profondes, affectant l'ensemble de l'emploi salarié ?

[6] Cette tendance est perceptible dans la campagne de publicité menée par l'Agence Nationale de Services à la Personne, créée par la loi Borloo : les salariées sont complètement absentes de ces publicités. Le service devient un « *produit* », utilisable indépendamment des personnes qui fournissent le service.

Rapidement, ce point de départ s'est avéré bien partiel, dans la mesure où du fait des spécificités liées au secteur d'activité et de celles liées au statut associatif, la figure de l'usager des services est incontournable, et on ne peut tirer des conclusions solides de la stricte étude de l'emploi et du travail dans les associations d'aide à domicile, indépendamment de ce que produisent ces associations, c'est-à-dire indépendamment des modalités de production du service lui-même.

2.2.2. La thèse défendue

Au-delà des caractéristiques liées au secteur d'activité, les associations d'aide à domicile présentent des spécificités liées à leur statut associatif. Celles-ci relèvent d'un système relationnel triangulaire autour des trois pôles : l'association, la salariée (l'aide à domicile) et l'usager des services. C'est d'ailleurs du fait de ce système relationnel que l'on ne peut étudier un pôle sans étudier les autres, que l'on ne peut étudier l'emploi sans étudier le service. L'existence d'un triangle relationnel n'est pas propre aux associations mais caractérise toutes organisations collectives dans ce secteur (c'est-à-dire en dehors de l'emploi direct), et plus globalement dans les activités de services. Néanmoins, la forme du triangle et la nature de chacune des trois relations sont spécifiques à l'acteur associatif. Ce système de relations particulier a deux implications majeures : la relation de service est irréductible à une relation d'échange, et la relation de travail est irréductible à une relation de travail non qualifié. Ainsi, l'opérateur n'est pas neutre ; sa nature a des incidences directes sur la nature du service réalisé.

2.2.3. L'originalité de la recherche doctorale entreprise

La principale originalité de cette recherche est qu'elle construit un cadre d'analyse propre qu fonctionnement associatif, et tente ainsi de sortir de la comparaison systématique qui caractérise les travaux existants sur les associations, et sur les organisations d'économie sociale et solidaire plus globalement. Il s'agit ici des comparaisons de l'économie sociale avec les entreprises lucratives, se caractérisant par l'utilisation des grilles de lecture de l'économie de marché, et des comparaisons avec les emplois publics, se caractérisant quant à elles par l'utilisation des grilles de lecture de l'économie publique. Nous proposons ici de construire un

cadre d'analyse et des outils analytiques propres, afin de tenter une compréhension des logiques en jeu dans ces organisations particulières.
La deuxième originalité de cette recherche est qu'elle propose une analyse de l'économie sociale intégrant les apports de socio-économie du travail et de l'emploi. L'économie sociale est donc considérée comme un employeur, ici principalement associatif. Et on se situe donc au carrefour des champs disciplinaires de l'économie du travail, de la sociologie du travail et de l'emploi. Or, les travaux portant sur l'économie sociale et/ou solidaire s'inscrivent majoritairement dans des champs disciplinaires tels que la sociologie politique ou la sociologie de l'engagement. Dans ce contexte, la présente thèse se caractérise par l'utilisation et l'approfondissement de la grille de lecture de la segmentation du marché de l'emploi, pour l'analyse d'un marché secondaire. Les travaux segmentationnistes, dans leur grande majorité, se concentrent sur l'amélioration de notre compréhension des marchés primaires. En effet, les marchés secondaires sont considérés comme résiduels par rapport aux marchés primaires, ne fonctionnant comme ces derniers selon des règles particulières. Or, une des ambitions de cette thèse est de s'inscrire dans le cadre analytique segmentationniste pour mettre en exergue les règles de fonctionnement et de régulation de ce marché secondaire qu'est le marché de l'aide à domicile. Cette ambition implique la prise en compte du genre dans cette approche théorique.

3. Corpus théorique et méthode

<u>**3.1. Orientation et choix méthodologiques**</u>

3.1.1. Le statut du travail de recherche

Ce travail de recherche est le résultat d'une démarche ouvertement inductive, qui théorise en opérant une généralisation par empilement de cas partageant un certain nombre de points communs. L'enquête de terrain s'est déroulée en deux temps : une enquête préalable de plusieurs mois a déterminé le sujet de thèse et la problématique, puis une enquête réalisée une fois le sujet déterminé, a mené aux résultats que nous présenterons en deuxième partie.

Les principaux problèmes que cette thèse présente ont été soulevés par le terrain, les apports théoriques ayant pour objet de permettre le dépassement de contradictions ou de points de blocage révélés par le terrain. Dans ce cadre, notre démarche inductive est tournée vers une compréhension post factum, « *qui propose une interprétation des faits observés en ressaisissant leurs significations* » (Reysz, 2010). C'est ainsi que nous souhaitons mettre en regard les faits avec plusieurs apports théoriques, afin de comprendre les processus en cours et leurs enjeux, et tenter une esquisse des évolutions possibles des associations, au vu des profondes transformations du contexte socio-économique et institutionnel qui est le leur.

3.1.2. Pour une socio-économie de l'économie sociale : une posture nécessairement systémique

La présente thèse en économie sociale nourrit des approches « socio-économiques ». De fait, si « *la socio-économie n'est pas une discipline, c'est une façon de faire de l'économie en articulant les méthodes classiques de l'économie et certains outils empruntés à d'autres sciences sociales (en premier lieu la sociologie et l'histoire)* » (Gadrey, 2003, p3). Cette recherche s'appuie, de fait, sur des courants de recherche divers, qu'il s'agisse de courants économiques bien sûr, mais aussi sociologiques, juridiques, gestionnaires, politistes, historiques. Ce pluralisme analytique s'inscrit dans une volonté de compréhension de la complexité, à la suite des travaux de Morin (1990) : l'idée est que l'attention doit se focaliser non pas sur des délimitations disciplinaires, mais sur les logiques de l'objet de recherche. Pour accéder à une compréhension la moins incomplète possible, Morin préconise le croisement des courants théoriques et des disciplines, tout objet de recherche étant lui-même à la croisée de plusieurs logiques. Ainsi, toute recherche socio-économique repose sur une « conception sociale-historique » de son objet (Convert, Jany-Catrice, Sobel, 2008) ; conception qui rejette tout monisme analytique et qui repose sur une vision « encastrée » de l'économique, telle que mise en avant par Polanyi (1988), selon un double point de vue : « *non seulement dans une société tout n'est pas économique* […] *mais, mieux encore, tout ce qui est économique n'est pas qu'économique* » (Convert *et alii, op. cit.*, p4).

Or, les organisations d'économie sociale, objet de recherche de la présente thèse, nous apparaissent être un terrain privilégié pour l'adoption d'une posture socioéconomique, dans la mesure où elles sont elles-mêmes à la croisée de logiques économiques (par ce qu'elles produisent), sociologiques (par leurs modalités d'organisation et de mobilisation de

différentes parties prenantes), gestionnaires (par l'organisation de leur activité quotidienne), politiques (par l'encastrement d'une part importante de leur activité dans des politiques publiques), etc.
Conformément à ce que s'attachera à montrer le chapitre 3, la posture socio-économique appelle une méthodologie systémique, au sens où la compréhension de la complexité des réalités économiques nécessite l'analyse des évolutions, des interactions et des instabilités en tant que composantes d'une réalité, et non exclusivement en tant que processus déstabilisant un modèle pré-établi. Ainsi, la thèse a pour ambition de montrer que les associations ne sont pas *stricto sensu* appréhendables *via* des idéaux types figés, mais qu'elles sont en perpétuelle construction et consolidation ; ces processus faisant partie intégrante de leur nature complexe.

3.2. Les champs théoriques mobilisés : la socio-économie des services et du travail

Cette thèse s'inscrit au carrefour de la socio-économie des services et de la socio-économie du travail.
La socio-économie des services (Gadrey, 2003[7]) permet de positionner notre travail dans une tradition de recherche, initiée en France par Gadrey et faisant écho à d'autres types de travaux anglo-saxons (notamment autour de la notion de *care*[8]), aujourd'hui largement relayée en France[9]. Ces recherches, après avoir révélé la dimension relationnelle du service, insistent sur l'importance des interactions entre toutes les relations constitutives d'un service pour comprendre la nature même du service produit. Face à la diversité des activités de services, nous pouvons préciser le cadre dans lequel se situent les services d'aide à domicile, grâce à une grille de lecture proposée par Gadrey (*op. cit.*, p9) :

[7] Il nous paraît important de préciser que l'ouvrage de référence sur la socio-économie des services dans cette thèse sera l'ouvrage de Jean Gadrey de 2003, car il synthétise toute sa théorie ainsi que ses évolutions nombreuses au fil du temps. Toutefois, les travaux de Gadrey sur ce champ sont bien antérieurs au début des années 2000, comme l'attestent ses travaux communs avec Delaunay, datant du début des années quatre-vingts.
[8] Voir notamment Tronto, 2009.
[9] Par les travaux du Clersé de Lille (voir les travaux de Jany-Catrice, Ribault, Messaoudi, etc.), et par les travaux de l'économie de la fonctionnalité (voir les travaux de Du Tertre, 2007).

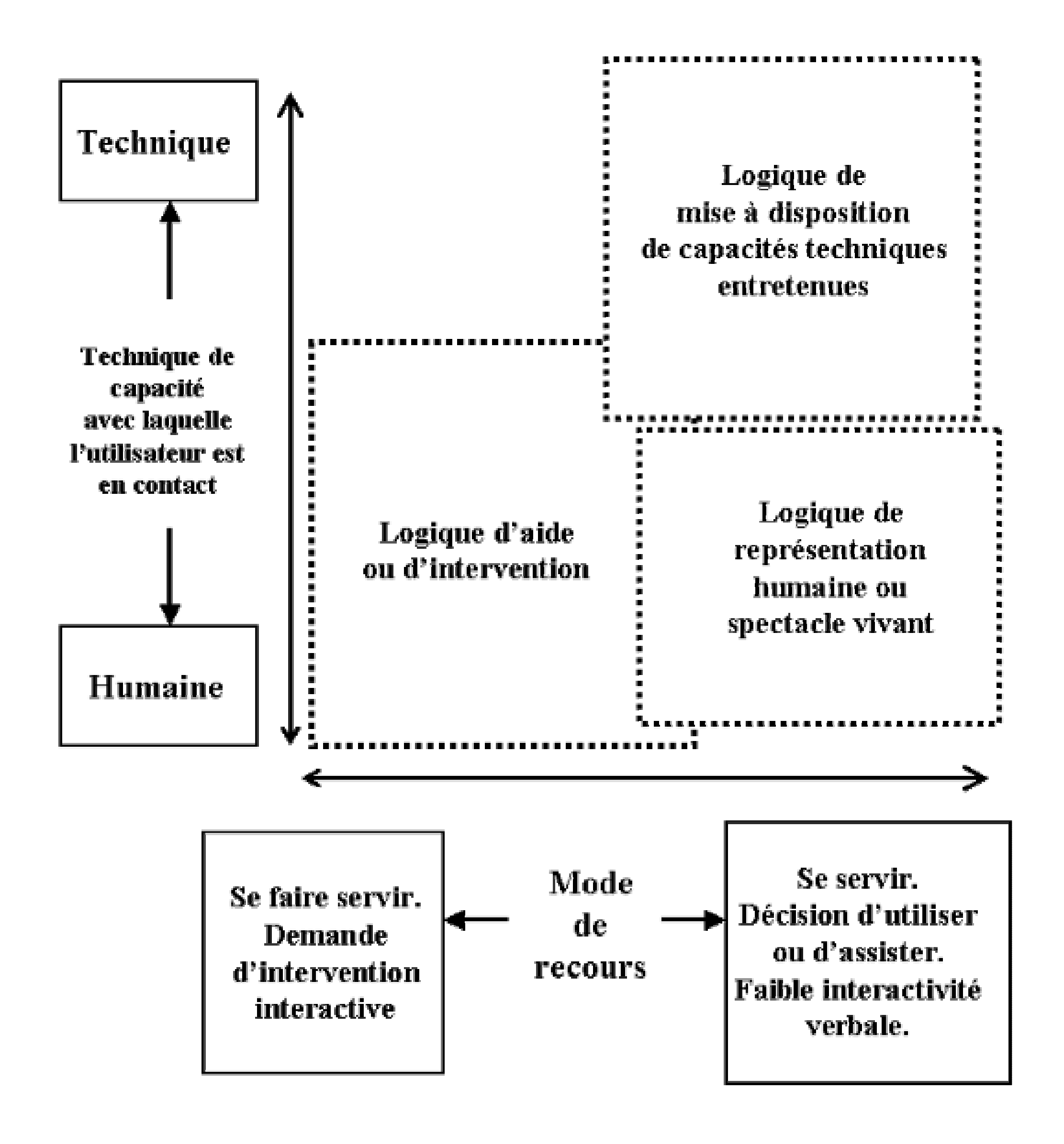


Schéma 1. Les différentes logiques des activités de services (par J. Gadrey)

Ce schéma met en exergue le caractère humain et difficilement palpable, car à faible dimension technique, des « services d'aide ou d'intervention » (dont les services d'aide à domicile constituent un exemple), et renforce l'idée du caractère complexe de cette réalité, ainsi que l'importance de mener une étude approfondie des pratiques réelles dans les associations. La socio-économie des services en général, dont l'approche par le *care* en particulier, insiste ainsi sur l'importance de l'empirie pour comprendre les processus ainsi que les enjeux à l'œuvre dans le développement de ce type de services.

Par ailleurs, ce travail de recherche entend apporter une attention toute particulière à la question du travail et de l'emploi dans les associations d'aide à domicile, qui étaient d'ailleurs

les deux éléments constitutifs du point de départ de cette thèse, en s'inscrivant dans la socio-économie du travail et de l'emploi. La plupart des approches institutionnalistes hétérodoxes du marché du travail adoptent une posture socio-économique, mais nous mobiliserons essentiellement le courant hétérodoxe de la segmentation du marché du travail, à l'image des travaux menés dans le cadre de la série « Socio-Economie du travail », de la collection *Economie et Société*[10]. Ce courant attire l'attention sur les vecteurs de maintien de catégories de travailleurs dans des segments secondaires du marché de l'emploi, et permet ainsi de comprendre, indépendamment des activités des acteurs, les vecteurs de maintien de conditions de travail et d'emploi dégradées dans ce secteur. Les vecteurs de maintien d'activités et d'emplois dans des segments secondaires ne sont pas d'ordre individuel comme le suggère l'approche standard, mais d'ordre systémique : ils s'expliquent par des règles, des représentations, des conventions particulières, sur lesquelles nous reviendrons largement au cours de nos développements.

4. Démarche et plan

4.1. De la démarche

Prenant acte d'une méthodologie inductive, nous commencerons par présenter les grandes caractéristiques du secteur d'activité en général et des associations en particulier, pour mettre en exergue les principaux points de tensions et les principales difficultés que nous rencontrons dans la compréhension de notre objet de recherche ; difficultés de compréhension que des apports théoriques nous permettront de surmonter, en permettant de comprendre les spécificités des associations d'aide à domicile, par rapport aux autres offreurs de services du secteur.

4.2. Au plan de thèse

La thèse se concentre sur les ***associations***, et vise à en comprendre les caractéristiques.

[10] Voir notamment le numéro spécial sur la segmentation du marché du travail (Michon, Petit, 2007).

Une ***première partie présente notre approche descriptive, et repose principalement sur*** l'exploitation statistique de l'Enquête Emploi et sur une enquête de terrain. Cette étape retrace la construction sociale du secteur d'activité de l'aide à domicile. Elle nous a permis de construire notre objet de recherche et de faire un état des lieux de la situation actuelle du secteur. Cet état des lieux vise aussi à révéler la place particulière des associations dans ce secteur, et dans les transformations de ce dernier.

Cette première partie mettra en exergue deux problèmes majeurs. D'une part, le fait de considérer les emplois associatifs comme secondaires (au sens de précaires et de non qualifiés) pose problème du point de vue de l'observation, en raison du rôle traditionnel des associations de consolidation et de sécurisation des emplois du secteur. D'autre part, le service associatif semble difficilement absorbable dans un grand marché des services à la personne.

Une ***seconde partie, centrée sur les apports théoriques,*** nous permet d'élaborer un outil d'analyse, le triangle relationnel, permettant de mener une analyse socio-économique de la relation d'aide à domicile. Ce type d'analyse nous semble le plus pertinent pour résoudre les problèmes de compréhension posés en première partie.

Grâce à cet outil et à cette posture théorique, ***une troisième partie consacrée aux associations***, nous permet d'analyser et de qualifier les principales caractéristiques révélées en première partie, permettant ainsi de lever les problèmes identifiés par l'analyse empirique, et d'identifier des pistes de sortie de ces problèmes.

Annexe à l'introduction ; précisions méthodologiques

La thèse s'appuie principalement sur deux matériaux : une étude quantitative descriptive et une analyse qualitative sous la forme d'une enquête de terrain. Comme le montrera l'introduction, la présente thèse s'appuie clairement sur une ***méthodologie inductive***. Ainsi, ce sont les éléments qui ressortent du traitement statistique, puis vérifiés et affinés par l'approche qualitative, qui seront analysés d'un point de vue théorique.

1. Exploitations statistiques

L'Enquête Emploi est la principale source statistique utilisée dans le cadre de la présente thèse. Elle a toutefois été complétée par des données plus locales, étant donné que l'enquête de terrain a principalement porté sur la Région Rhône-Alpes, et plus particulièrement encore sur le territoire isérois.

1.1. Exploitation statistique de l'Enquête Emploi en continu pour l'année 2007

Après avoir expliqué pourquoi nous avons choisi l'Enquête Emploi, nous expliciterons la manière dont nous avons exploité ces données (catégories, croisements, etc.).

1.1.1. De la difficulté de l'élaboration de statistiques exhaustives dans l'aide à domicile

Si l'Enquête Emploi nous est apparue comme à d'autres (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009 ; Lefebvre, 2010) la plus pertinente pour élaborer un état des lieux de la qualité des emplois et de la nature du travail des aides à domicile, elle se heurte toutefois à des difficultés majeures, pour permettre une appréhension globale et exhaustive de cette catégorie de salariés, dont les activités présentent d'importantes particularités.

D'abord, le temps partiel voire très partiel des emplois, l'importance du temps de travail non déclaré (soit partiellement[11] soit intégralement), rendent difficiles les appréhensions réelles du temps de travail.
Cette difficulté est accrue par la fréquence du phénomène du multi-employeur dans ce secteur d'activité : l'appréhension des temps de travail effectifs par salarié tous employeurs confondus est difficile.
De surcroît, le phénomène du multi-employeur s'avère inadéquat avec certaines catégories usuelles de ce type d'enquêtes. Par exemple, une catégorie traditionnellement utilisée dans les statistiques de l'Enquête Emploi est la notion d'employeur principal : que signifie cette notion pour des aides à domicile intervenant uniquement dans le cadre de l'emploi direct, auprès d'usagers pour lesquels elles réalisent sensiblement le même nombre d'heures par semaine ?

1.1.2. Le choix de l'Enquête Emploi

Bien qu'imparfaite pour saisir de manière exhaustive la situation des emplois dans l'aide à domicile, l'Enquête Emploi nous parait être la plus complète, comparativement aux enquêtes existantes. D'abord, l'Enquête Emploi, contrairement à bon nombre de données statistiques locales (qui sont essentiellement des données administratives), ne s'est pas adaptée au changement de dénomination politique des activités à domicile, regroupées aujourd'hui sous l'appellation vaste des « services à la personne », comprenant certes les activités d'aide à domicile auprès des personnes fragiles (qui est le sujet sur lequel porte notre analyse), mais aussi bon nombre d'autres activités, en général réalisées au domicile des particuliers (comme les services de confort pour les couples bi-actifs, le bricolage ou jardinage à domicile, etc.). Ainsi, l'Enquête Emploi n'est pas construite sur la base d'une catégorie statistique nouvelle qui serait celle des services à la personne, mais permet bien d'appréhender les emplois dans les activités précisément d'aide à domicile, différentes des activités des employés de maison (qui regroupent une grande part des activités de services à la personne). Cette enquête permet ainsi une bonne visibilité des emplois d'aide à domicile et de leur qualité.
En effet, du fait du nombre, du contenu des variables, et des croisements possibles, l'Enquête Emploi nous paraît être la meilleure source pour rendre le mieux compte des conditions de travail (horaires, temps de travail, etc.) et d'emploi (type de contrat, nature de l'employeur, etc.) des aides à domicile. L'Enquête Emploi fournit un nombre important de variables sur les

[11] Du fait de la forte porosité entre le travail formel et informel ; porosité liée à la nature de l'activité et accentuée par le fait que ces activités sont réalisées au domicile des particuliers.

professions, l'activité des femmes, des jeunes, la durée du travail, les salaires, les types d'emploi occupés, la formation, etc. Elle existe depuis 1968, mais n'existe en continu que depuis le troisième trimestre 2001 et s'est officiellement substituée à l'enquête annuelle le 1er janvier 2003. La collecte est réalisée tout au long de l'année ; un même ménage est interrogé six fois (sur six trimestres consécutifs). Environ 38 000 logements (soit 72 000 personnes de 15 ans et plus) répondent chaque trimestre à l'enquête. Pour bien mesurer les évolutions trimestrielles d'emploi et de chômage, une part importante de l'échantillon est conservée d'un trimestre sur l'autre : seul un sixième de l'échantillon est renouvelé chaque trimestre.
15 catégories regroupent les 555 variables de l'enquête : la position sur le marché du travail, les activités professionnelles (employeurs principaux, type de contrat, horaires hebdomadaires, revenu du travail, etc.), la recherche d'emploi, l'inscription à l'Anpe – pôle Emploi –, les activités professionnelles antérieures, la formation (initiale et continue), l'inactivité, les allocations, la situation un an auparavant, l'origine sociale, le calendrier rétrospectif d'activité (description de la situation principale de chaque mois écoulé au cours de l'année précédant l'enquête), les caractéristiques personnelles (âge, nationalité, etc.), les caractéristiques du logement (nombre de personnes dans le logement, leur situation, etc.), la personne de référence du ménage et son conjoint, et enfin les caractéristiques de l'enquête (date de la collecte, mode d'interview, pondérations, etc.).

1.1.3. Explication de la méthodologie d'exploitation et des catégories retenues

L'exploitation de l'Enquête Emploi a été réalisée à l'aide du logiciel SAS (*Statistical Analysis Software*). Cette exploitation n'aurait pas été possible sans l'aide très précieuse de Marion Lefebvre[12], qui m'a permis de bénéficier des résultats *via* l'utilisation du logiciel SAS, et d'affiner les catégories mobilisées (et notamment d'isoler les seules aides à domicile travaillant pour un employeur associatif), et permettre ainsi des comparaisons systématiques avec d'autres modalités d'emploi, mais aussi avec d'autres secteurs.
Nous nous concentrerons, dans le cadre de cette thèse, sur la catégorie des aides à domicile, que nous comparons pour certaines variables à trois autres catégories de salariés : les seules aides à domicile employées par une association, les employés de maison et l'ensemble des employés.

[12] Marion LEFEBVRE, CLERSE – Université Lille1 et Orseu.

Les « aides à domicile »

Nous avons isolé la catégorie des « aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales », soit la profession codée 563b, selon le codage de l'Enquête Emploi. Par souci de simplicité, nous les nommerons « aides à domicile ». L' INSEE définit cette catégorie de salariés d'abord à partir des personnes pour lesquelles et/ou chez lesquelles ils travaillent[13]. L'échantillon des aides à domicile dans l'Enquête Emploi en continu 2007 comprend 463 940 personnes après pondération ; toutes sont des actifs occupés. Nous retirons de ce chiffre la part des non salariés (0,3%). Notre échantillon est donc composé de 461 910 personnes.

Les « aides à domicile employés par les associations »

Cette catégorie est une sous catégorie de la précédente, comprenant les salariés qui travaillent pour une association soit exclusivement, soit simultanément avec d'autres employeurs. Elle représente 38,6% des aides à domicile[14], soit 178 281 personnes après pondération.

Les « employés de maison »

Nous avons isolé la catégorie 563c « employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers »[15], salariés, et procédé au même processus de pondération. Nous nommerons cette catégorie « employés de maison ».
Ces trois catégories appartiennent à la catégorie des employés (catégorie 5 de l'INSEE), et plus précisément à la catégorie 56 : « Personnels de services directs aux particuliers ».

---

13 « *Les interventions des aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales s'adressent en général soit à des personnes âgées, handicapées ou à des familles. Il s'agit d'apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne. Grâce à l'intervention de ces professionnels souvent complétée et coordonnée avec d'autres services (travailleurs sociaux, soins à domicile), des personnes handicapées, des personnes âgées ou des familles ont la possibilité de rester dans leur cadre de vie habituel et de conserver une certaine autonomie* », selon la définition par l'Insee de la catégorie 563b (http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=nomenclatures/pcs2003/n4_563b.htm).

14 Cela ne signifie pas que seuls 38,6% des aides à domicile travaillent pour une association, car le taux d'employeurs non identifiés est important (11,95%). Or, parmi les salariés pour lesquels l'employeur n'a pas pu être identifié (par un regroupement avec le fichier SIRENE), 76% ont déclaré n'avoir qu'un employeur. On peut ainsi supposer que la majorité des aides à domicile n'ayant qu'un employeur travaillent pour une association. La part des salariés travaillant pour une association dépasse les 38,6% indiqués ci-dessus.

15 Les employés de maison sont définis par l'Insee comme des « *personnels exécutant, chez un particulier qui l'emploie, divers travaux domestiques, notamment le nettoyage des locaux* » (http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=nomenclatures/pcsese/pcsese2003/n3_563c.htm).

<u>Les « employés »</u>

Nous avons isolé la catégorie de l'INSEE « employés » (groupe socioprofessionnel 5). Comme pour les catégories ci-dessus, afin d'élaborer des comparaisons pertinentes, nous n'avons retenu que les actifs occupés salariés, soit 7 580 747 personnes. Les aides à domicile et employés de maison font partie de cette catégorie : la première catégorie représente 6,1% des employés salariés, la seconde 5,1%.

1.2. Autres données statistiques mobilisées

Afin de compléter les données nationales issues de l'Enquête Emploi, nous avons mobilisé des données locales relatives à la Région Rhône-Alpes en général, et au département isérois en particulier.

1.2.1. De la difficile homogénéité des données de sources différentes

Si la mobilisation de données complémentaires aux données nationales nous a paru indispensable, pour disposer de statistiques sur le même territoire que celui de notre enquête de terrain, l'utilisation de plusieurs types de données relatives aux activités à domicile s'avère ardue. La difficulté de la mobilisation conjointe de différents types de sources tient essentiellement aux différences de périmètre des activités traitées dans les différentes bases de données. Si l'Enquête Emploi, conformément à ce qu'il a été dit plus haut, permet de dégager des données centrées sur les activités d'aide à domicile, les données locales le permettent peu ; elles portent en général sur toutes les activités comprises sous l'appellation des services à la personne, champ d'activités beaucoup plus large que les seules activités d'aide à domicile.

1.2.2. L'utilisation de données statistiques locales complémentaires à l'Enquête Emploi

Nous avons mobilisé deux types de sources, complément de l'exploitation de l'Enquête Emploi.

Des sources régionales d'abord, de l'Observatoire de la branche Aide à domicile d'une part, et des données de la Direccte (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la

Consommation, du Travail et de l'Emploi)[16], rassemblées et exploitées dans le cadre d'un projet de Recherche – Action, menée en partenariat avec l'Université de Grenoble, le Comité Régional de la CGT et l'Union Régionale de la CFDT[17].

Des sources départementales ont ensuite été aussi utilisées, essentiellement relatives au département de l'Isère. Les données statistiques sur les activités des services à la personne pour 2006, 2007, 2008 nous ont été communiquées par l'organisme représentant l'Agence Nationale des Services à la Personne en Isère, c'est-à-dire la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

Puisque « *ce qui se noue dans ce secteur n'est évidemment pas réductible à une batterie d'indicateurs statistiques* » (Jany-Catrice, 2008, p7), une étude qualitative auprès des différentes parties prenantes de l'aide à domicile nous a permis d'enrichir considérablement ce premier état des lieux.

2. Enquête de terrain

Conformément à ce qui a été souligné en introduction, l'enquête de terrain constitue le cœur de la présente thèse, qui repose sur une méthodologie inductive. Ce sont en effet les résultats de notre enquête de terrain qui ont déterminé l'orientation du sujet ainsi que la problématique de la thèse. La manière dont est constitué le plan en atteste.

2.1. Monographie de la plus grosse association d'aide à domicile du département de l'Isère

Le premier élément constitutif de l'enquête de terrain a été la réalisation d'une monographie, réalisée durant un stage de 7 mois, au sein de la plus grosse association d'aide à domicile du

[16] Anciennement DRTEFP (Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle).
[17] J'ai participé à un projet, porté par l'Université de Grenoble, sur les nouvelles formes d'emploi et la sécurisation des parcours professionnels en Rhône-Alpes. Cette recherche – action a porté sur quatre secteurs d'activités : la CGT était responsable des services à la personne et de la logistique, la CFDT était responsable des pôles de compétitivité et du tourisme – loisirs. Les données relatives aux services à la personne dans la Région Rhône-Alpes, ont été rassemblées et exploitées par Yves Jalmain (voir Jalmain, 2009), chargé de mission du Comité Régional Cgt, responsable de la monographie « services à la personne ». Ces données ont été utilisées dans le cadre de la présente thèse.

département isérois (association comprenant plus de 1200 salariés). Cette monographie résulte de plusieurs types d'outils :

. ***Des entretiens ouverts*** : le premier mois de terrain a été consacré à des entretiens exploratoires ouverts, qui m'ont aidée à comprendre les enjeux et les problèmes posés aujourd'hui aux acteurs, aux professionnels. Ils ont ainsi été une étape préalable essentielle à l'élaboration des grilles d'entretiens semi-directifs ; ces derniers étant les seuls à être réellement exploités et cités dans ma recherche.

. ***Des entretiens semi-directifs*** : la liste des entretiens semi-directifs menés dans le cadre de cette monographie est présentée parmi la liste complète de tous les entretiens semi-directifs effectués pour la thèse, dans le tableau récapitulatif ci-après. Ces entretiens ont été réalisés auprès d'une pluralité d'acteurs de l'aide à domicile.

. ***Une étude de la littérature grise*** de l'association : étude des procès verbaux sur plusieurs années consécutives des Conseils d'Administration, des Assemblées Générales, des rencontres de la direction avec le Comité d'Entreprise, le Comité d'Hygiène, Santé et Condition de Travail, des réunions droits d'expression, etc. La comparaison de ces PV sur plusieurs années a permis de comprendre les évolutions des difficultés auxquelles l'association est confrontée, mais aussi celles concernant les points de tension entre salariés et direction.

. ***La participation régulière à des réunions d'équipes*** : réunions entre la direction et les responsables de secteur, réunion droits d'expression (il s'agit de réunions régulières regroupant les salariées intervenant sur un même secteur géographique, sans la présence de supérieurs), temps de formation, temps d'analyses de la pratique.

. ***Des temps d'échange informels avec les salariés*** de différents niveaux de l'association : le stage de 7 mois effectué au sein de cette association m'a permis de multiplier les temps d'échanges informels avec une pluralité d'acteurs ; moments riches d'enseignements, notamment sur les tensions internes à l'association.

. ***Le suivi de trois aides à domicile sur leurs lieux de travail*** pendant trois journées (une journée par salarié) : présence durant les temps d'intervention, discussion avec les usagers, discussions avec l'aide à domicile (surtout pendant les trajets entre deux interventions).

2.2. Participation au collectif régional « services à la personne », créé par le Comité Régional Rhône-Alpes de la CGT

Dans le cadre du projet piloté par l'Université de Grenoble sur les nouvelles formes d'emploi et la sécurisation des parcours professionnels précédemment cité, j'ai pu participer à plusieurs réunions se déroulant à Valence (Drôme), du collectif régional « services à la personne » de la CGT : des rencontres entre syndicalistes et chercheurs, des temps de réflexion collective sur l'employeur associatif et le type de dialogue social à construire en conséquence, sur la loi Borloo et les incidences sur les salariés, sur la convergence entre certaines valeurs portées par les associations et certaines portées par la CGT.

2.3. Participation à la mise en place d'un espace régional de dialogue social, piloté par la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire

La CRESS Rhône-Alpes a initié un espace régional de dialogue social entre les fédérations employeuses de l'économie sociale et les organisations syndicales de salariés présentes dans les organisations d'économie sociale.
Dans ce cadre, une expérimentation a été la mise en place de deux espaces de dialogue social territorial dans le secteur de l'aide à domicile, un dans l'agglomération grenobloise, l'autre en Ardèche méridionale. En tant que « personne ressource », j'ai été invitée à participer à l'élaboration de ces deux expérimentations (suivi des réflexions et réunions préalables, rencontre avec quelques acteurs des deux territoires pour aider à la mise en place du projet, suivi du comité de pilotage des deux expérimentations au niveau régional).

2.4. Etude des procès verbaux des jugements prud'homaux dans le secteur de l'aide à domicile dans le département de l'Isère

L'étude de ces PV m'a permis de mettre en évidence la recrudescence considérable des conflits du travail aboutissant à la saisine du Conseil des Prud'hommes depuis le début des années 2000, ainsi que les points de tension cristallisant ces conflits (essentiellement des

litiges sur des licenciements – notamment pour inaptitude – et sur la reconnaissance et corrélativement le règlement de toutes les heures effectuées par les salariés).

2.5. Réalisation d'entretiens semi-directifs

Le tableau ci-dessous récapitule la totalité les entretiens, uniquement semi-directifs (les entretiens exploratoires ouverts n'y sont pas compris), dont une partie a été réalisée dans le cadre de la monographie.

Référencement. Entretiens réalisés principalement entre octobre 2006 et décembre 2008.

Profil :
Salarié aide à domicile : S
Salarié responsable de secteur : RS
Employeur : Em
Directeur : D
Financeur : Fin
Responsable du personnel : Rp
Responsable Formation : Rf
Usager : U
Assistant social : AS
Personnel administratif : Adm
Conseiller prud'homal : Prud
Représentant de fédérations d'associations : Fed
Responsable syndical : Synd

Niveau de qualification (pour les aides à domicile) :
Agent à domicile : A
Employé à domicile : B
Auxiliaire de vie sociale : C

Employeur - Modalité d'emploi :
Association : Ass
Mutuelle : Mut
Mairie : Mai
Bénévolat : Bé
Retraité : Ret
Conseil Général : Cg
OPCA : Opca

Lieu d'exercice des fonctions :

Isère : Is
Drôme : Dr
Ardèche : Ar
Savoie : Sav
Haute-Savoie : HSav
Loire : L
Rhône : Rh
Régional (Rhône-Alpes) : RA
National : Nat

Référencement	Fonction / profil	N°
S-A-Is-Ass1	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 9 ans.	1
S-A-Is-Ass2	Agent à domicile, embauchée par une association iséroise en CDD, travaillant pour l'association depuis moins d'un an.	2
S-A-Is-Ass3	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 16 ans.	3
S-A-Is-Ass4	Agent à domicile, 36 ans, travaillant pour une association grenobloise depuis 5 mois.	4
S-A-Is-Ass5	Agent à domicile, 49 ans, travaillant pour la même association iséroise depuis 7 ans.	5
S-A-Is-Ass6	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 13 ans.	6
S-A-Is-Ass7	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 26 ans.	7
S-A-Is-Ass8	Agent à domicile, 54 ans, travaillant pour la même association iséroise depuis 27 ans.	8
S-A-Is-Ass9	Agent à domicile, 33 ans, travaillant pour la même association iséroise depuis 8 ans.	9
S-A-Is-Ass10	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 18 ans.	10
S-A-Is-Ass11	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 14 ans.	11
S-A-Is-Ass12	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 4 ans.	12
S-A-Is-Ass13	Agent à domicile, travaillant pour la même association iséroise depuis 12 ans.	13

S-A-Is-Ass14	Agent à domicile, 57 ans, en cours de VAE ; travaille pour la même association iséroise depuis 17 ans.	14
S-B-Is-Ass1	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 8 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	15
S-B-Is-Ass2	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 14 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	16
S-B-Is-Ass3	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 13 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	17
S-B-Is-Ass4	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 5 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	18
S-B-Is-Ass5	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 19 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	19
S-B-Is-Ass6	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 8 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	20
S-B-Is-Ass7	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 13 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	21
S-B-Dr-Ass1	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 5 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	22
S-B-Ar-Ass1	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 19 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	23
S-B-Ar-Ass2	Employée à domicile, travaillant dans la même association iséroise depuis 8 ans. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	24

S-B-Sav-Ass1	Employée à domicile, Savoie. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	25
S-B-Sav-Ass2	Employée à domicile, Savoie. A partiellement validé les modules du DEAVS, par la VAE.	26
S-C-Is-Ass1	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 1985, ayant obtenu le DEAVS en 2005, par la VAE.	27
S-C-Is-Ass2	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 7 ans, ayant obtenu le DEAVS par la VAE.	28
S-C-Is-Ass3	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 12 ans, obtention du DEAVS par la VAE, représentante du personnel.	29
S-C-Is-Ass4	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 9 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	30
S-C-Is-Ass5	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 11 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	31
S-C-Is-Ass6	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 18 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	32
S-C-Is-Ass7	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association iséroise depuis 32 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	33
S-C-Is-Ass8	Auxiliaire de vie sociale, déléguée du personnel, travaillant pour la même association iséroise depuis 14 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	34
S-C-Is-Ass9	Auxiliaire de vie sociale, déléguée syndicale dans une association iséroise. Obtention du DEAVS par VAE.	35
S-C-Is-Ass10	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association grenobloise depuis 7 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	36
S-C-Is-Ass11	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association grenobloise depuis 12 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	37

S-C-Is-Ass12	Auxiliaire de vie sociale, travaillant dans une association d'aide aux familles en Isère. Obtention du DEAVS par VAE.	38
S-C-Is-Ass13	Auxiliaire de vie sociale, travaillant dans une association d'aide aux familles en Isère. Obtention du DEAVS par VAE.	39
S-C-Dr-Mut1	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même mutuelle drômoise depuis 7 ans. Obtention du DEAVS par VAE. Déléguée au CHSCT.	40
S-C-Dr-Mut2	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même mutuelle drômoise depuis 11 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	41
S-C-Dr-Mut3	Auxiliaire de vie sociale, déléguée du personnel une mutuelle drômoise. Obtention du DEAVS par VAE.	42
S-C-Ar-Ass1	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association ardéchoise depuis 8 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	43
S-C-Ar-Ass2	Auxiliaire de vie sociale, Ardèche. Obtention du DEAVS par VAE.	44
S-C-Ar-Ass3	Auxiliaire de vie sociale, Ardèche. Obtention du DEAVS par VAE.	45
S-C-Rh-Ass1	Auxiliaire de vie sociale, travaillant pour la même association du Rhône depuis 7 ans. Obtention du DEAVS par VAE.	46
S-C-Rh-Ass2	Auxiliaire de vie sociale, Rhône. Obtention du DEAVS par VAE.	47
S-C-Rh-Ass3	Auxiliaire de vie sociale, Rhône. Obtention du DEAVS par VAE.	48
S-C-L-Ass1	Auxiliaire de vie sociale, Loire. Obtention du DEAVS par VAE.	49
S-C-L-Ass2	Auxiliaire de vie sociale, Loire. Obtention du DEAVS par VAE.	50
S-C-L-Ass3	Auxiliaire de vie sociale, Loire. Obtention du DEAVS par VAE.	51
S-C-L-Ass4	Auxiliaire de vie sociale, Loire. Obtention du DEAVS par VAE.	52

RS-Is-Mai1	Responsable de secteur, salariée par la mairie, mais travaillant dans une antenne d'association intervenant dans une Commune de l'agglomération grenobloise, depuis 12 ans.	53
RS-Is-Mai2	Responsable de secteur d'une commune de l'agglomération grenobloise, employée par la mairie, 41 ans, exerçant cette fonction depuis 8 ans.	54
RS-Is-Mai3	Responsable de secteur, salariée par une mairie de l'agglomération grenobloise.	55
RS-Is-Mai4	Responsable de secteur, salariée par une mairie de l'agglomération grenobloise.	56
RS-Is-Mai5	Responsable de secteur d'une commune voisine de Grenoble, 39 ans, responsable de secteur depuis 8 ans (en plus de son travail pour la municipalité).	57
RS-Is-Mai6	Responsable de secteur, Commune voisine de Grenoble.	58
RS-Is-Mai7	Responsable de secteur, Commune voisine de Grenoble.	59
RS-Is-Mai8	Responsable de secteur, Commune voisine de Grenoble.	60
RS-Is-Bé1	Responsable de secteur bénévole en milieu rural, Isère, qui a choisi d'occuper cette fonction.	61
RS-Is-Bé2	Responsable de secteur bénévole en milieu rural, Isère, qui est employée de mairie par ailleurs et qui n'a pas choisi d'occuper cette fonction, en plus de son emploi.	62
RS-Is-Ass1	Responsable de secteur, salariée par l'association, intervenant dans un quartier sensible de Grenoble.	63
RS-Is-Ass2	Responsable de secteur, salariée par l'association, intervenant dans un quartier de Grenoble.	64
RS-Is-Ass3	Responsable de secteur travaillant pour une association iséroise d'aide aux familles, titulaire du CAFERUIS.	65
RS-Is-Ass4	Responsable de secteur travaillant pour une association iséroise d'aide à domicile aux familles.	66

RS-Is-Ass5	Responsable de secteur, travaillant depuis 14 ans pour la même association iséroise. Intervient dans un quartier de Grenoble.	67
RS-Is-Ass6	Responsable de secteur, Grenoble.	68
RS-Is-Ass7	Responsable de secteur, Grenoble.	69
RS-Is-Ass8	Responsable de secteur, Grenoble.	70
RS-Is-Ret1	Ancienne responsable de secteur à la retraite, 70 ans, ayant travaillé toute sa vie professionnelle pour la même association, d'abord en tant qu'aide à domicile puis en tant que responsable de secteur.	71
RS-Ar-Ass1	Responsable de secteur, travaillant pour une association ardéchoise.	72
RS-Ar-Ass2	Responsable de secteur, travaillant pour une association ardéchoise.	73
Em-Is-Ass1	Présidente d'une association d'aide à domicile aux familles, Grenoble.	74
Em-Is-Ass2	Présidente d'une association d'aide à domicile aux personnes âgées, Isère.	75
Em-Is-Ass3	Administratrice d'une association d'aide aux personnes âgées, Isère.	76
Em-Is-Ass4	Administrateur d'une association d'aide aux familles et personnes âgées, Isère (milieu rural).	77
Em-Is-Ret1	Ancien président d'une association d'aide à domicile aux personnes âgées, Isère.	78
Em-Ar-Ass1	Présidente d'une association d'aide aux personnes âgées, Ardèche.	79
Em-Dr-Mut1	Administrateur d'une mutuelle de la Drôme.	80
D-Is-Ass1	Directeur d'une association iséroise d'aide à domicile aux familles.	81
D-Is-Ass2	Directeur d'une petite association iséroise d'aide à domicile.	82
D-Is-Ass3	Directrice d'une association d'aide à domicile aux personnes âgées, Isère.	83
D-HSav-Ass1	Directrice d'une association d'aide à domicile de la Vallée de l'Arve, en Haute Savoie.	84
Rp-Is-Ass1	DRH d'une association iséroise d'aide aux personnes âgées, recrutée en 2005.	85

Rp-Is-Ass2	Responsable du personnel d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées.	86
Rp-Dr-Ass1	Responsable du personnel d'une association drômoise d'aide à domicile.	87
Rf-Is-Ass1	Responsable formation d'une association iséroise d'aide aux personnes âgées.	88
Rf-RA-Opca1	Responsable formation Rhône-Alpes de l'OPCA Uniformation.	89
U-Is-Ass1	Fille d'une usagère, atteinte de la maladie d'Alzheimer, usagère des services d'une association dans une commune de l'agglomération grenobloise.	90
U-Is-Ass2	Usagère grenobloise, ayant des problèmes de santé altérant sa mobilité, 65 ans.	91
U-Is-Ass3	Fille d'usagers (86 et 88 ans) d'une association, dans une commune de l'agglomération grenobloise.	92
U-Is-Ass4	Usagère temporaire habitant dans une commune de l'agglomération grenobloise, 75 ans.	93
U-Is-Ass5	Usagère, habitant seule, 83 ans, habitant une commune voisine de Grenoble. A fait appel temporairement aux services d'une association, par le biais de sa mutuelle d'assurance, suite à un accident domestique.	94
U-Is-Ass6	Fille et voisine d'une usagère, 54 ans, habitant une commune voisine de Grenoble.	95
U-Rh-Ass1	Fille d'une usagère d'une association du Rhône, dans une banlieue lyonnaise.	96
Fin-Is-Cg	Responsable du service des personnes âgées, au Conseil Général de l'Isère.	97
AS-Is-Cg1	Assistant social intervenant dans le cadre de la mise en place de l'APA, Nord Isère, Conseil Général de l'Isère.	98
AS-Is-Cg2	Assistante sociale intervenant dans le cadre de la mise en place de l'APA, Conseil Général de l'Isère.	99
AS-Sav-Cg	Assistante sociale intervenant dans le cadre de la mise en place de l'APA, Conseil Général de la Savoie.	100

Adm-Is-Ass1	Personnel administratif d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées ; service gestion du personnel.	101
Adm-Is-Ass2	Personnel administratif d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées ; service gestion du personnel.	102
Adm-Is-Ass3	Personnel administratif d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées ; service gestion du personnel.	103
Adm-Is-Ass4	Personnel administratif d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées ; service facturation.	104
Adm-Is-Ass5	Personnel administratif d'une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées ; service facturation.	105
Ens-Nat	Représentant d'une enseigne nationale d'économie sociale.	106
Jur-RA-Ifs	Juriste du travail de l'Institut de Formation Syndicale (IFS) de Lyon.	107
Prud-Em	Conseillère prud'homale côté employeur ; a été pendant longtemps directrice d'une association d'aide à domicile à Montbrison.	108
Prud-S	Conseillère prud'homale salariée, qui a travaillé pendant plus de 20 ans dans une association iséroise, dans laquelle elle a été responsable syndicale pendant longtemps.	109
Fed-Nat-Una	Représentante nationale de la fédération d'association UNA, responsable des relations sociales.	110
Fed-RA-Una	Représentante régionale de la fédération d'association UNA (Rhône-Alpes).	111
Fed-RA-Admr1	Représentant régional de la fédération d'association ADMR (Rhône-Alpes).	112
Fed-RA-Admr2	Représentant régional de la fédération d'association ADMR (Rhône-Alpes).	113
Synd-Nat1	Responsable syndicale Cgt, négociatrice de la Convention Collective Unique.	114
Synd-Nat2	Responsable syndicale Cgt, animatrice du collectif confédéral interprofessionnel « services à la personne ».	115

Synd-Nat3	Responsable syndicale Cgt, collectif confédéral interprofessionnel « services à la personne ».	116
Synd-Nat3	Responsable de l'UCR – CGT.	117
Synd-RA1	Responsable syndicale régionale Cgt (Rhône-Alpes), animatrice du collectif régional « services à la personne ».	118
Synd-RA1	Chargé de mission du Comité Régional (Rhône-Alpes) Cgt sur les questions de précarité et de syndicalisation dans les services à la personne.	119

Résumé. Liste des 119 entretiens réalisés :

1. Aides à domicile : **52**, dont 14 agents (catégorie A), 12 employés (catégorie B), 26 auxiliaires de vie sociale (catégorie C).
2. Responsables de secteur : **21**, dont 5 bénévoles, 12 salariées d'une association, 4 salariées d'une municipalité.
3. Employeurs (administrateurs) : **7**.
4. Directeurs : **4**, dont 3 d'associations et un de CCAS.
5. Directeurs de ressources humaines – directeurs de services : **3**.
6. Responsables formation : **2**, dont 1 dans une association, et 1 dans le cadre d'un OPCA régional (Rhône-Alpes).
7. Usagers : **6**
8. Financeur : **1** (Conseil Général).
9. Assistants sociaux du Conseil Général : **3** (dont 2 en Isère et 1 en Savoie).
10. Personnels administratifs : **5**.
11. Représentants d'enseignes nationales : **1**.
12. Juriste du travail : **1**.
13. Conseillers prud'homaux : **2**, dont 1 côté employeur et 1 côté salarié.
14. Représentants de fédérations d'associations : **4**, dont 2 UNA et 2 ADMR.
15. Responsables syndicaux CGT : **6**, dont 1 négociatrice de la Convention collective unique, 2 responsables confédérales du collectif « services à la personne », 2 responsables régionaux du collectif du même nom, 1 responsable de l'UCR (Union Confédérale des Retraités).

Pour conclure sur ces précisions méthodologiques, il nous semble important d'alerter sur quatre limites de notre enquête.

D'abord on note un biais dans la représentativité de notre échantillon, du fait d'une forte part des aides à domicile qualifiées parmi les personnes interrogées, alors qu'elles sont très minoritaires parmi l'ensemble des aides à domicile, comme permet de le mettre en évidence l'Enquête Emploi. Cela s'explique essentiellement par deux facteurs : les personnels qualifiés

sont proportionnellement plus nombreux dans les associations, mais surtout, un nombre important d'aides à domicile sollicitées n'ont pas souhaité me rencontrer. L'acceptation d'un entretien s'explique sans doute largement par le rapport à son travail, lui-même dépendant, du moins partiellement, de la reconnaissance dont on bénéficie dans le cadre de son exercice professionnel. Or, une partie de la reconnaissance professionnelle passe par l'obtention d'une qualification.

Ensuite, notre échantillon témoigne d'une part relativement faible des salariés travaillant en milieu rural.

De même, il témoigne aussi d'une part faible des usagers.

Enfin, l'essentiel de nos entretiens ayant été réalisés en 2006 et 2007, ils permettent peu de mesurer les effets réels de la loi Borloo sur l'acteur historique du secteur, les associations.

Ces trois dernières limites appellent des continuations de la présente recherche, permettant des investigations sur la situation en milieu rural, et sur la position des usagers, notamment par rapport aux évolutions du secteur et des services proposés faisant suite à la loi Borloo.

Partie 1

L'aide à domicile : un secteur d'activité façonné par les associations ; les associations questionnées en retour par un secteur d'activité en mutations

La première partie a pour enjeu de présenter la construction de l'objet de recherche, à savoir les associations d'aide à domicile, en mettant en exergue la manière dont elles ont activement participé à la reconnaissance, consolidation et structuration du secteur d'activité. Il s'agira de comprendre la manière dont le secteur a émergé et s'est consolidé, jusqu'à se structurer autour de cet acteur associatif historique. Il s'agira ensuite de comprendre les enjeux actuels de ce secteur en pleines mutations, aussi bien en termes d'emplois qu'en termes de tentative de création d'un marché de ces activités historiquement monopolisées par des entreprises publiques ou privées sans but lucratif.

L'appellation « aide à domicile » recouvre aussi bien les activités, les salariées ou encore le secteur d'activités dans son ensemble, tel qu'il est circonscrit par les conventions collectives. Face à cette pluralité de définitions possibles, nous retracerons l'historique du champ de l'aide à domicile, et les évolutions successives des significations attribuées à cette expression. C'est ainsi que le chapitre 1 mettra en évidence le mouvement allant de l'émergence de l'aide à domicile comme activité, à la création d'une profession, au sens de construction de professions nouvelles sanctionnées par un diplôme, jusqu'à la structuration d'un secteur d'activité, au sens de la structuration de ces activités dans un ensemble cohérent et régulé. La notion de secteur d'activité que nous emploierons comprend la définition stricte de l'INSEE précédemment évoquée, mais la dépasse, en comprenant aussi la structuration des activités par les acteurs eux-mêmes, dans une branche professionnelle (un secteur d'activité repose donc sur une régulation professionnelle), et en comprenant la circonscription publique des activités du secteur (un secteur repose donc aussi sur une régulation publique). Cette partie nous permettra, une fois les dynamiques de construction du secteur étudiées, d'identifier deux problèmes majeurs qui se posent aujourd'hui aux régulateurs et aux acteurs du secteur, et particulièrement à ses acteurs historiques, les associations. Le premier problème majeur se

posant au secteur est le caractère atypique des emplois créés dans les activités d'aide à domicile (chapitre 2). L'idée de ce chapitre sera de montrer que si les conditions de travail et d'emploi sont globalement dégradées dans le secteur, des différences existent selon le statut de l'employeur : les associations amoindrissent notamment le caractère instable des emplois. Le deuxième problème majeur qui se pose aujourd'hui aux acteurs du secteur est lié à la tentative par les pouvoirs publics d'instaurer un grand marché des services à la personne, regroupement d'activités hétéroclites incluant les activités d'aide à domicile (chapitre 3). Nous verrons que le marché de l'aide à domicile s'avère introuvable, ces activités historiquement proches du secteur social et médico-social ne pouvant se réduire à des échanges marchands.

Chapitre 1

De l’émergence à la consolidation de l’aide à domicile ; la construction sociale d’un secteur d’activité

Ce premier chapitre a pour objectif d’expliquer la construction sociale du secteur d’activité de l’aide à domicile. Par construction, nous entendons l’organisation puis la structuration en secteur d’activités qui existaient bien avant l’existence d’un secteur. Ainsi, par construction, nous entendons retracer les différentes étapes de ce processus d’émergence, d’organisation, de consolidation jusqu’à la structuration des activités d’aide à domicile. Cette construction est sociale, dans le sens qu’elle est le fait d’acteurs sociaux, qu’ils soient associatifs ou publics, qu’ils soient prestataires ou régulateurs, qu’ils soient initiateurs ou encadrants. Il s’agira ainsi de présenter les différents acteurs sociaux qui ont rendu cette construction possible. Enfin, il s’agit de la construction sociale d’un secteur d’activité au triple sens d’un regroupement d’activités appréhendables par l’appareil statistique de l’INSEE, et encadré et régulé par les pouvoirs publics (c’est la régulation publique), mais aussi par les acteurs eux-mêmes (c’est la régulation professionnelle).

Les activités d'aide à domicile sont bien antérieures à la création des premières associations : elles appartenaient avant les années quarante à la sphère domestique, au foyer, et étaient réalisées de manière informelle et gratuite par les femmes du foyer. L'apparition des premières associations a permis la mise en visibilité de ces tâches (section I), puis leur consolidation et structuration, à la fois par la construction de professions nouvelles (section II), et par leur reconnaissance et leur régulation dans le cadre d’un secteur d’activité (section III).

Section I. L'aide à domicile comme activité : les origines domestiques des activités d'aide à domicile et la constitution des premières associations

Les activités d'aide à domicile sont issues de la sphère domestique, au sein de laquelle la femme a eu et a encore[18] l'essentiel de la charge de la tenue du foyer, de l'attention et du soin aux personnes non autonomes (enfants et aînés). La structuration de ces activités dans le cadre associatif a été rendue nécessaire pour les interventions des femmes à l'extérieur de leur foyer. Mais dans un premier temps, cette structuration ne s'est pas opérée par éloignement de la sphère domestique, mais au contraire par l'élargissement de la sphère domestique aux relations familiales étendues ou de voisinage, sous l'impulsion de deux mouvements – catholique et ouvrier –, intégrés dans la mouvance du catholicisme social.

Bien que les initiatives populaires d'entraide aient commencé à se développer dans l'entre-deux-guerres, les premières associations d'aide à domicile naissent en majorité au lendemain de la seconde guerre mondiale. Le temps était alors à la reconstruction de la France : reconstruction matérielle, mais aussi politique, économique et sociale. La question de la misère des personnes âgées et des familles ouvrières était alors préoccupante. Les initiatives populaires et la création des premières associations ont précédé les politiques publiques : les premières associations d'aide à domicile aux familles d'abord, puis aux personnes âgées, ont vu le jour avant que le secteur de la gérontologie ne soit reconnu comme tel.

I.1. Les mouvements catholiques et ouvriers et la question du travail féminin

Ces associations se sont développées sur la base d'une reconnaissance du travail des femmes, pour aider les familles nécessiteuses dans la gestion de leur foyer ; reconnaissance du travail féminin qui n'allait de soi ni dans les milieux catholiques, ni dans les milieux ouvriers.

Traditionnellement, pour la société en général et pour l'Eglise catholique en particulier, le rôle de la femme était de donner naissance à des enfants, de les élever, d'entretenir leur foyer, d'être une bonne compagne et une bonne ménagère pour le mari et la famille. Dans les milieux ouvriers, bien qu'avant la deuxième guerre mondiale des cercles politiques et féministes considéraient le travail de la femme comme son principal vecteur d'émancipation

18 Des études récentes montrent que la répartition des tâches domestiques à l'intérieur du foyer reste très inégale entre les hommes et les femmes ; les femmes continuant à avoir à leur charge l'essentiel de ces tâches, qu'elles soient ménagères ou familiales (DREES, 2007).

et de libération, cette position était marginale. L'idéal majoritairement recherché était que le mari gagne suffisamment d'argent, pour que la femme ne soit pas contrainte à des métiers peu intéressants et faiblement rémunérés, et puisse s'occuper correctement des enfants et du foyer. Ainsi, pour les mouvements catholiques sociaux, jusqu'au lendemain de la seconde guerre mondiale, maintenir la femme au foyer était plutôt considéré comme valorisant et libérateur.
Toutefois pendant et après la guerre, du fait de la grande faiblesse des salaires et de la mort de nombreux époux, beaucoup de femmes ont été contraintes de trouver un travail, même instable et réduit. Entre 1939 et 1945, pour reprendre la périodisation de Dermenjian (1991), face à la multiplication des difficultés (absence du mari, graves pénuries), le mouvement catholique social s'organise pour faire face à la situation : les femmes du mouvement familial populaire sortent alors de chez elles pour répondre aux nécessités du moment. De cette « réponse aux besoins » par et pour les femmes et les familles, naissent les « services », notamment de soutien et d'aide à domicile.

I.2. La structuration des services de soutien à domicile dans le cadre des premières associations

Les associations ont été pionnières d'abord dans l'organisation et la structuration des services d'aide à la vie quotidienne auprès des familles populaires, puis auprès des personnes âgées. Nous parlons d'organisation et de structuration, et non de création de ces services, qui comme nous l'avons montré précédemment, existaient dès le XIX° siècle, de manière informelle. La constitution d'associations de soutien à la vie quotidienne et d'aide à domicile s'est ainsi opérée par un processus d'externalisation et de formalisation du travail domestique.
Les associations d'aide à domicile, qui n'étaient pas identifiées comme telles au départ, ont émergé pour répondre aux besoins de deux types de personnes : d'une part, les familles ouvrières dévastées par la guerre, notamment les veuves ne pouvant plus assurer les travaux domestiques et l'éducation des enfants, et d'autre part les personnes âgées malades et isolées n'étant plus capables de vivre chez elles sans aide. Aux origines des associations, l'aide aux familles était largement majoritaire, l'aide aux personnes âgées beaucoup plus marginale. C'est donc autour des familles que les premières associations se sont structurées et légitimées, dans un contexte particulier : celui de l'après-guerre, contexte caractérisé par un pays préoccupé par sa faible natalité, et par conséquent caractérisé aussi par une politique familiale ambitieuse, dont les associations ont été un outil important. La rapide structuration des

activités d'aide à domicile aux familles dans le cadre d'associations s'explique ainsi largement par le développement de politiques publiques très favorables à ce type d'activités, qu'elles contribuaient alors largement à financer.
Les deux mouvements, ouvrier et catholique, intégrés dans la mouvance catholique sociale, sont à l'origine de la création des premières associations d'aide aux familles (Dermenjian, *op. cit.*). Ces mouvements catholiques sociaux ont succédé à la Ligue Ouvrière Chrétienne, née en 1935, premier mouvement catholique à avoir pratiqué une mixité sociale en son sein. Le Mouvement Populaire des Familles lui a succédé en 1941, donnant naissance à de grandes fédérations, aujourd'hui encore influentes dans le secteur d'aide aux familles, telle la Confédération Syndicale des Familles ou la Confédération Syndicale du Cadre de Vie. Le MPF devient le Mouvement de Libération du Peuple en 1950 qui par scission donne naissance en 1951 au Mouvement de libération Ouvrière. Tous ces mouvements *« représentent pour leurs militants catholiques d'origine populaire, une école où ils ont pris leurs premières responsabilités sur le terrain de la défense de la classe et des familles ouvrières, de la promotion des femmes, de la défense des femmes de prisonniers ou encore sur le terrain du logement, de la sécurité sociale, de l'école, etc.* » (Dermenjian, *op. cit.,* p11), et ont été à l'origine des premières associations d'aide à domicile aux familles populaires.
L'ère du développement et des débuts de la structuration des services d'aide à la vie quotidienne, qui sont les premiers services développés par le mouvement familial populaire au lendemain de la guerre, est qualifiée de « *grande période de l'entraide et de la débrouillardise* » (Dermenjian, *op. cit.,* p35). La structuration de ces services s'est faite par les femmes, à la fois les inspiratrices et gestionnaires. La création de différents types de services s'est faite selon le principe suivant : chaque section du MPF crée les services dont elle a besoin, comme les comités de ménagères (proches des coopératives d'achat), les centres de raccommodage, ou encore les aides familiales.
Si ces services d'aide familiale se structurent au lendemain de la guerre dans le cadre de mouvements comme le MPF, il ne s'agit pas d'une création de toutes pièces, car des organismes publics ou charitables avaient commencé auparavant à organiser ce type de services. Mais l'aide familiale telle que développée par les mouvements catholiques et ouvriers représente un tournant dans la conception et l'organisation des services en vue d'un soutien par et pour les ouvrières démunies, si possible en transmettant des savoirs et non d'un assistanat. Dans ce cadre, une partie du salaire perçu était payée par la famille, dans un souci de la responsabiliser, et le reste par la solidarité nationale ou les allocations familiales.

Dans ce contexte, les associations vont au-delà de la réponse à un besoin matériel, mais intègrent une dimension politique, qui concerne la promotion de la classe ouvrière : « *La réponse à une difficulté d'ordre matériel a été trouvée ici à travers un mode d'organisation du service qui met en jeu un projet politique de relative autonomie d'éducation et de promotion du groupe social concerné* » (Dussuet, Loiseau, 2007, p99, à propos des services d'aide familiale organisés par le MPF). Les associations constituent ainsi un compromis entre une sphère civique, visant la promotion de la classe ouvrière (le soutien à domicile se fait par et pour les ouvriers – les femmes d'ouvriers en l'occurrence), et une sphère domestique, visant un idéal de charité chrétienne, dans une relation fortement personnalisée. L'aidant fait don de sa personne et de son temps pour secourir des populations dans le besoin (Dussuet, Loiseau, *op. cit.*). La promotion de la classe ouvrière par la participation active des femmes d'ouvriers à la production et par des services de soutien à la vie quotidienne s'incarne dans la structure associative de ces services. Par exemple, le premier objectif des services de l'aide familiale populaire, créée en 1942 dans le cadre de jeunesses ouvrières chrétiennes est : « […] *tout d'abord de faire la promotion du monde ouvrier, d'assurer la participation des usagers, leur donner l'occasion d'une prise de responsabilité et leur permettre ainsi de ne pas se sentir de perpétuels assistés* » (Bonamy, *op. cit.*, p299). On constate que les différentes associations partagent une critique contre l'aide sociale traditionnelle qui tend à transformer les usagers et les personnes aidées en personnes assistées. Dans le cadre associatif et selon le principe de la « *double qualité* » d' « associé et de participant à l'activité » (Vienney, 1994), les ouvrières sont à la fois usagères et productrices - conceptrices des services : les services sont avant tout tournés vers leurs usagers. C'est le sens d'une motion votée par l'assemblée générale du service des aides familiales au Congrès du mouvement familial populaire en 1949 : « *Pour que notre service ne s'aligne pas sur le type des services sociaux actuels, l'assemblée condamne toutes les associations qui ne seraient pas gérées avec les USAGERS*[19] *eux-mêmes* » (citée par Duriez, Nizey, 2002, p206). La double qualité est organisée dans ces premières associations d'aide à la vie quotidienne, dans le cadre d'une fonction employeur collective, bénévole, assumée par un conseil d'administration, permettant la participation directe des usagers à l'activité de l'association. Aux débuts de ces associations, les conseils d'administration étaient composés de trois tiers administrateurs : les familles usagères, les responsables militants et les salariés. Dès le départ, comme le notent A. Dussuet et D. Loiseau,

19 En lettres capitales dans le texte.

le statut du CA est vecteur de tensions, les militants étant écartelés entre la gestion et l'action. Ces tensions restent aujourd'hui très présentes (voir partie III).

Plus globalement, la conciliation des sphères domestique et civique semble être dès le départ une entreprise compliquée, leurs principes pouvant paraître contradictoires. Par exemple, le donateur est dans une position dominante par rapport aux donataires dans la sphère domestique, alors que la promotion des femmes passe par une relation horizontale dans la sphère civique. C'est ainsi que nous définissons avec A. Dussuet et D. Loiseau les associations d'aide à domicile dès leur émergence, comme l'institutionnalisation d'un compromis qui a été bousculé et qui a évolué au fil des mutations démographiques, sociologiques, économiques et politiques.

Le système prestataire

Les premières associations d'aide à domicile se sont constituées sur le mode prestataire, dans le sens où les personnes qui interviennent chez les usagers sont salariées par une structure collective : l'association. C'est sur ce mode que l'aide à domicile s'est formalisée et officialisée comme activité.

Le service prestataire est ainsi un système de prestation de service qui repose sur trois types d'acteurs. D'abord l'employeur, ici associatif, qui recrute les aides à domicile, les emploie, organise leur travail, décide de leurs plannings. Ensuite l'usager, qui fait appel à une association pour un service, et qui est en interaction exclusive avec la salariée. Enfin, la salariée, qui intervient chez des personnes qui ne l'emploient pas, et qui doit continuellement composer entre ses devoirs et droits que lui procurent son statut de salariée d'une association (Code du Travail, convention collective, règlements intérieurs), et les besoins et injonctions immédiates formulés par l'usager, pendant la prestation du service.

Le travail des salariés régis par le système prestataire est encadré par une des trois conventions collectives du régime prestataire : celle de 1970 pour l'aide à domicile aux familles[20], et pour l'aide à domicile aux personnes âgées, celle de 1970 pour les associations de la l'Union Nationale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural (UNAADMR)[21], celle de 1983 pour les associations de l'Union Nationale des Associations (UNA)[22]. Une convention collective dite « unique » regroupant ces trois conventions collectives est en cours de négociation.

20 Convention collective nationale des organismes agréés de travailleuses familiales, signée le 2 mars 1970.

21 Convention collective nationale des aides familiales rurales, signée le 3 mai 1970.

22 Convention collective nationale des organismes d'aide ou de maintien à domicile signée le 11 mai 1983.

Si les personnes âgées constituaient une part beaucoup moins importante des publics des premières associations d'aide à domicile, nombreuses étaient les associations plutôt d'aide aux familles, qui intervenaient ponctuellement aussi auprès de personnes âgées. Officiellement, les premiers services, puis les associations, se sont positionnés sur le champ global de l'aide à domicile. Par exemple, les aides familiales rurales, travaillant dans les services créés en 1945 par le mouvement familial rural, ont été pendant plus de vingt ans polyvalentes, et intervenaient auprès des familles, des personnes âgées ou des personnes handicapées. Puis, sous l'impulsion du rapport Laroque de 1960, les associations ont segmenté le champ de l'aide à domicile, sur la base d'une « *convention de spécialisation* » (Messaoudi, 1999), et se sont positionnées sur un public particulier, par exemple les familles avec enfants ou les personnes âgées. On peut ainsi dire qu'au niveau national, les associations d'aide aux familles ont précédé l'aide et le soutien aux personnes âgées. Par exemple en Isère, la première association d'aide à domicile aux personnes âgées, ou plutôt aux « *vieillards malades et isolés* » pour reprendre les termes de l'époque, a vu le jour au milieu des années cinquante.

Ainsi, par leur rôle pionnier dans le domaine de l'aide à la vie quotidienne aux familles et aux personnes âgées, mais aussi par leur position quasi-monopolistique pendant une quarantaine d'années (des années cinquante aux années quatre-vingt-dix), c'est dans le cadre des associations que les activités d'aide à domicile, d'abord domestiques et informelles, ainsi que leurs professions, ont été formalisées, reconnues et structurées. Ce processus de formalisation et de structuration des activités et des professions s'est donc opéré dans le cadre d'un statut particulier, reposant sur un fonctionnement et des valeurs spécifiques. Ces acteurs collectifs particuliers ont joué un rôle pionnier dans l'organisation de ces services, sur la base de professions nouvelles, ce qui nous conduit à centrer notre analyse sur les associations.

Section II. Les débuts d'une reconnaissance professionnelle : le rôle des associations dans la formalisation et la reconnaissance des professions

Les associations ont ainsi été les premières formes collectives d'organisation des services d'aide et d'assistance à domicile, aussi bien pour les familles que pour les personnes âgées. Elles ont en outre préfiguré les premières politiques publiques dans ces domaines. A ce

double titre, elles ont largement participé à la structuration des professions, à l'établissement des normes, de codes et de règles.

II.1. Du travail bénévole « domestique » au travail salarié « professionnel » ?

Bien que les projets au cœur des organisations d'économie sociale et solidaire soient d'abord tournés vers les usagers et le service rendu, l'économie sociale et solidaire a traditionnellement favorisé un mouvement de sécurisation du travail et de consolidation des emplois dans ses organisations. L'enjeu de cette section est de montrer l'importance et la persistance du registre domestique dans la consolidation du travail et de l'emploi dans les associations, en dépit du mouvement de salarisation.

II.1.1. Le continuum traditionnel entre bénévolat et salariat, par la création de nouvelles professions, comme mode de consolidation des emplois dans les organisations d'économie sociale

Dans les associations, l'intégration des salariés à l'organisation s'est traditionnellement faite sur la base d'un continuum entre bénévolat et salariat (Demoustier, Rousselière, 2007). Le salariat était alors plutôt synonyme d'autonomie et de polyvalence, et faisait moins référence à la dimension de subordination (Demoustier, Ramisse, 2000). Ce continuum était structurant pour l'organisation qui s'assurait à la fois un recrutement aisé et l'adhésion de ses salariés, le plus souvent anciens bénévoles. De plus, ce continuum était structurant pour le parcours individuel des personnes, valorisait leur engagement, et leur motivation par des carrières professionnelles souvent dynamiques et ascendantes.

Pourquoi parler de continuum entre des activités bénévoles et salariées ? Bien que le bénévolat ait été pensé comme recouvrant des « *activités de non travail* » dans la sociologie du travail (Friedmann, 1976) et qu'il ne fasse pas partie traditionnellement des champs de recherches de l'économie du travail, nous le considérons ici comme un travail pour trois raisons. D'abord, du fait de la représentation de l'activité par les bénévoles eux-mêmes : des exigences précises sont formulées à leur égard, ils sont formés, ils ont des comptes à rendre à un « supérieur ». Ensuite, du fait de « *la participation du bénévole (comme acteur) à des situations de travail et la participation du bénévolat (comme pratique) à la construction des*

carrières professionnelles ». Enfin, en raison de « l'*interaction entre les carrières bénévoles et carrières professionnelles* » (Simonet-Cusset, 2004).

Au cours des années soixante et soixante-dix, l'ESS a impulsé la professionnalisation de métiers et de structures, principalement dans le cadre de la gestion d'équipements socioéducatifs, socioculturels ou sanitaires (Artis, Demoustier, Hofmann, Puissant, 2008). L'ESS a ainsi participé à la mise au travail des femmes, mais aussi à leur qualification, par la création et le développement d'emplois de professions intermédiaires. Dans l'action sociale par exemple, les associations ont favorisé l'émergence de nouvelles professions, surtout féminisées et intermédiaires, et ont ensuite participé à les structurer, en les dotant de formations et de diplômes spécifiques. C'est le cas pour les techniciennes d'intervention sociale et familiale (anciennes travailleuses familiales), les auxiliaires de vie sociale, les conseillers en économie sociale et familiale ou les animateurs socioculturels. On note ainsi que le taux de professions intermédiaires est nettement plus élevé dans les organisations d'ESS que dans le reste de l'économie : ainsi en 2002 sur la zone d'emploi de Grenoble, alors que les professions intermédiaires représentent 23% des emplois dans l'économie locale, et 35% dans l'ESS (INSEE, 2007).

Dans ce contexte traditionnel, il s'agissait d'une professionnalisation globale, s'appuyant sur un collectif de travail structuré par des qualifications collectivement reconnues et codifiées par des conventions collectives. Ce type de professionnalisation a eu des effets d'entraînement en termes de qualification du travail : des secteurs entiers sont désormais organisés autour de professions imaginées et créées dans le cadre d'organisations d'économie sociale. Ainsi, la sécurisation du travail passait par la promotion professionnelle, elle-même permise par la création d'emplois de professions intermédiaires.

II.1.2. Dans les associations d'aide à domicile, un continuum du domestique au professionnel ?

Dans les associations d'aide à domicile, l'activité s'est constituée sur la base du « rendre service », délivré par des bénévoles. C'était alors un travail domestique, puisqu'au lendemain de la seconde guerre mondiale, il s'agissait essentiellement d'entraide informelle pour aider et soutenir les personnes âgées et les familles nécessiteuses, dans une logique plutôt domestique. Progressivement, les aides à domicile bénévoles ont été indemnisées puis rémunérées, jusqu'à devenir salariées de l'association pour laquelle elles travaillaient depuis déjà plusieurs années.

D'autres associations, comme celles créées dans le cadre des mouvements familiaux populaires, ont parfois salarié tout de suite après la guerre les intervenantes à domicile et, dès 1944, ont ouvert des écoles de formation pour les travailleuses familiales. Le continuum peut alors être symbolique : bien que salarié, le travail est d'abord considéré comme domestique, au sens où l'on reproduit chez les usagers les mêmes tâches que chez soi, avant d'être « professionnel », au sens où les services réalisés hors de son domicile, détiennent une plus-value par rapport aux activités pour soi et chez soi.
L'introduction de la figure du salarié dans ce secteur d'origine bénévole et domestique a participé du processus d'externalisation des tâches domestiques gratuites. Elle a été problématique en déstabilisant le compromis traditionnel entre les sphères civique et domestique. En effet, l'externalisation des tâches domestiques, initialement réalisées gratuitement par les associations, s'est appuyée sur l'introduction de la figure du salarié comme intermédiaire entre l'usager et le militant associatif. Or, cette intermédiation constitue un éloignement par rapport à la logique du don, du fait de l'entrée dans les familles d'une personne étrangère. Elle implique également un éloignement par rapport à la logique civique, puisque le salarié et le militant associatif sont liés par un rapport de subordination (Dussuet, Loiseau, *op. cit.*).
Ainsi, la communauté d'intérêt traditionnel entre les responsables d'associations et les intervenantes à domicile, autour du bien-être des usagers, et l'histoire particulière de la consolidation de l'emploi dans les associations, contribuent à expliquer la lente émergence d'une conscience professionnelle dans ce secteur d'activité. Cette conscience naissante est comprise comme un sentiment d'appartenance à une équipe professionnelle, et comme une lente reconnaissance que l'on ne réalise pas le même service chez soi et chez des usagers extérieurs. En ce sens, passer du "rendre service" à la délivrance d'un service professionnel ne va pas de soi, et s'opère lentement. Ainsi, la salarisation a été progressive, et s'est effectuée non pas contre le registre domestique, mais en le faisant évoluer. La professionalité engendrée par la salarisation n'a pas supplanté la domesticité.
L'histoire particulière de la consolidation de l'emploi dans les associations, via le bénévolat, évacue ainsi l'idée du caractère univoque du travail. Les formes d'engagement aux mondes du travail et de l'entreprise sont multiples, et l'association représente un lieu privilégié de l'observation de ces modes d'engagement (volontariat, salariat, bénévolat, militantisme). Le continuum traditionnel entre bénévolat et salariat apparaît donc entre différentes formes d'engagement aux mondes du travail, les frontières n'étant pas étanches. La logique domestique peut accompagner le passage du bénévolat au salariat, sans s'effacer. La logique

professionnelle peut exister dans un contexte où domine le bénévolat. Ainsi, bien qu'aujourd'hui quasi exclusivement salarié, le monde du travail des intervenantes à domicile dans les associations est pluriel ; la salarisation n'a pas mené à une logique professionnelle supplantant la logique domestique, comme en témoigne l'extrait d'entretien suivant.

> *« Moi, j'ai toujours fait ce travail. Quand ma fille est morte, j'ai décidé que je voulais me consacrer aux autres, sortir un peu de chez moi, de mon malheur. Mes petites mémés, c'est comme mes grands-mères. Mon travail, je veux le faire comme je l'ai toujours fait. Je sais que je le fais bien, car j'aime ça. Les nouvelles, elles, c'est pas pareil. Elles aiment moins les personnes âgées, je pense. Elles sont toujours dans le désaccord, dans les revendications. Moi, j'ai pas envie de parler avec elles, je veux continuer à aller voir mes personnes âgées, tranquille »*[23].

Dans chaque association, un passage progressif du domestique au professionnel s'est réalisé et continue de se réaliser, mais de manière non rectiligne : il s'agit plutôt d'une tendance à la professionnalisation, mais la logique domestique demeure présente dans bon nombre d'associations.

Ainsi, les associations ont participé de la structuration et reconnaissance de professions nouvelles ; l'exemple le plus abouti étant celui des travailleuses familiales.

II.2. Des activités informelles à la structuration et codification de professions : l'exemple des « travailleuses familiales[24] »

C'est dans le secteur de l'aide aux familles que les associations d'aide à domicile ont le plus nettement et le plus rapidement joué leur rôle traditionnel de consolidation et de qualification des emplois et des personnes, tel qu'évoqué précédemment. Dans ce secteur, les associations ont joué un rôle similaire aux organisations d'économie sociale traditionnelles, qui organisaient une qualification collective, plutôt dans le cadre de grands établissements. Le rôle de qualification des associations d'aide à domicile aux familles s'explique largement, tel

23 Entretien 19 Aide à domicile (S-B-Is-Ass5)

24 Le terme de « travailleuses familiales » a été officiellement remplacé par celui de techniciens d'intervention sociale et familiale. Toutefois, nous choisissons de garder la terminologie antérieure pour ce chapitre, car c'est autour de cette notion de travailleuses familiales que la reconnaissance et la qualification de cette profession se sont opérées.

qu'évoqué précédemment, par un contexte très favorable d'implication massive (notamment financière) des politiques publiques, du fait du déploiement des politiques natalistes et familiales. Ainsi, si les métiers d'aide à domicile aux familles ont pu connaître une réelle reconnaissance sociale, c'est du fait de la conjonction du volontarisme public d'une part, avec le savoir faire des organisations d'économie sociale en matière d'expérimentation, de consolidation puis de structuration de professions nouvelles.

L'histoire de ces associations va dans le sens de la reconnaissance d'une profession nouvelle, comme l'atteste l'évolution terminologique dont elles se sont fait l'écho : aides au mères, puis auxiliaires familiales (appellation de la CAF de la région parisienne dès 1964), puis travailleuses familiales, et enfin techniciens d'intervention sociale et familiale en 1999. De plus, avant la Convention collective nationale des travailleuses familiales de 1970, une première convention collective avait été signée en 1957, mais ses répercussions concrètes et le nombre d'emplois qu'elle régissait sont restés très limités (Leduc, 2001). Cette construction et cette reconnaissance de la profession de travailleuse familiale se sont largement appuyées sur la formation, qui fut une priorité des associations, même si, au départ, leur origine catholique les inclinait à enseigner davantage la spiritualité que des disciplines professionnelles (Leduc, *op. cit.*).

Si l'on peut dater la première travailleuse familiale à la fin du XIX° siècle (dans le cadre de l'aide familiale créée par l' « Institut des petites soeurs de l'Assomption », en 1865), la première association d'aide à domicile aux familles, « l'aide aux mères », voit le jour dans les années vingt. Son but est, selon les statuts de l'association, de : « *seconder les mères courageuses qui assument la tâche d'élever une famille nombreuse en leur procurant l'aide effective de femmes dévouées faisant avec elles, ou à leur place si leur santé les en empêche, toutes les besognes que comportent un ménage et les soins aux enfants* » (statuts cités par Bonamy, 1984, p294). Ses statuts attestent qu'elle s'est constituée sur la base du service rendu aux mères en difficulté, et non sur celle des professions créées dans ce cadre; son action visait essentiellement à défendre les familles nombreuses. Davantage que des professionnelles, les premières travailleuses familiales étaient considérées comme des « *mamans de secours* » (Bonamy, *op. cit.*, p293).

L'idée de profession d'aide familiale a émergé au cours des années quarante, puis celle de travailleuse familiale, puis récemment s'est imposée celle de technicien d'intervention sociale et familiale avec la création de trois types de services issus chacun de mouvements différents.

Malgré ces différences, « *pour tous on retrouve dans les raisons de leur création des motivations et des idées communes, de même que le souci de créer une profession pour des*

femmes et des jeunes filles, en même temps qu'un service d'aide à domicile » (Bonamy, *op. cit.*, p291). Ces trois services sont le « service familial des jeunes filles », créé à Lyon, dans le cadre de la confédération générale des familles, le « service de l'aide familiale populaire » dans le cadre des jeunesses ouvrières chrétiennes – JOC –, et du mouvement familial populaire – MPF –, et enfin le « service de l'aide familiale rurale », créé dans le cadre du mouvement familial rural.

Chaque type de services, et plus globalement chaque mouvement qui en est à l'origine, a aidé à la constitution et à la reconnaissance de la profession de l'aide familiale.

Le service familial des jeunes filles, créé en 1942 à Lyon visait davantage à créer une sorte de service civique pour aider les jeunes filles à échapper au Service de Travail Obligatoire allemand, qu'à créer une profession. De ce fait, ce n'est qu'en 1947, quand les CAF commencent à financer les services, qu'il devient possible d'assurer une rémunération stable aux professionnelles.

Ce sont surtout les services créés dans le cadre du MPF (et plus particulièrement par les JOC) qui vont réellement amorcer la marche de la reconnaissance de la profession d'aide familiale. En effet, par rapport aux offres d'aide familiale existant avant les années quarante, les services créés par le MPF innovent par la gestion par les usagers et par la création de la profession d'aides familiales (Duriez, 1997) sur laquelle nous nous concentrerons dans ce paragraphe. Dès la création de ses premiers services d'aide familiale, le MPF veut faire reconnaître « *une activité salariée qui exige une compétence particulière* », dans le sens où « *la défense de la qualification de la travailleuse familiale est aussi une défense de la compétence requise pour exercer le métier de mère de famille* » (Duriez, *op. cit.*). Les deux premières associations populaires d'aide familiale voient le jour en 1942, à Lyon et Roubaix. Leur deuxième objectif affiché, après la participation des usagers au service, est la création d' « *une véritable profession, par la formation et la rémunération, avec la même préoccupation : donner aux aides familiales qui le souhaitent, l'occasion de prendre leur part à la marche du service* » (Bonamy, *op. cit.*, p299). Dans le cadre de la Fédération Nationale des Associations Populaires de l'Aide Familiale (créée en 1947), un premier collège d'aides familiales élues voit le jour en 1948, ainsi qu'un projet sur la première convention de travail pour les aides familiales.

Le service de l'aide familiale rurale, créé en 1945 dans le cadre du mouvement familial rural, puise ses racines dans les mouvements d'action catholique. Les associations locales de ce

mouvement ne se fixent pas l'objectif de la création d'une profession d'aide familiale[25], mais elles organisent, dès leur création, des formations pour toutes les aides familiales rurales, dans les domaines ménager et familial. Dès le départ, deux types de formations sont mis en place : la formation initiale qui délivre un « diplôme maison » créé en 1947 en amont de la reconnaissance officielle de la profession en 1949 et la formation permanente, organisée dès 1946 dans le cadre d'une session nationale rassemblant des aides familiales rurales de toute la France. Ces sessions se sont tenues de 1946 à 1984, et le nombre de participantes est passé de 6 à plus de 900. Outre l'avance en terme de formation, une deuxième particularité de ces associations qui participent de la reconnaissance de la profession d'aide familiale (ici rurale), est la création du « Syndicat autonome des aides familiales rurales », au moment de la reconnaissance officielle de la profession en 1949.

Ainsi, reconnaissance de la profession et allongement du temps de formation sont concomitants. La reconnaissance de la profession d'aide familiale vont avec la reconnaissance du développement nécessaire de compétences particulières pour exercer cette fonction.

Encadré 1. L'évolution de la profession de travailleuse familiale[26] :

1945 : Délivrance des premières formations à destination des aides familiales.

1948 : Premier essai de convention avec les caisses de sécurité sociale, les CAF et la mutualité agricole.

1949 : Un décret du 9 mai définit officiellement la profession de « *travailleuse familiale* » comme une profession de « *travailleur social qui assure à domicile les activités ménagères et familiales soit au foyer des mères de famille qu'elle aide ou supplée, soit auprès des personnes âgés, informes ou invalides* » (cité par Leduc, *op. cit.*, p79). Ce décret précise les conditions de formation (8 mois et une année probatoire), d'obtention du certificat et d'exercice de la profession. De plus, il officialise l'appui financier de l'Etat.

1957 : Signatures des deux premières conventions collectives du secteur : celle des travailleuses familiales rurales et celle des travailleuses familiales des autres organismes.

---

25 Les deux objectifs affichés des associations locales sont d'une part d' « apporter une aide à domicile aux familles sans se substituer à elles et sans leur retirer autorité et responsabilité », et d'autre part de maintenir les familles « dans le milieu d'une vie communautaire » (Bonamy, *op. cit.,* p304).

26 Encadré réalisé à partir de plusieurs sources, et principalement à partir de Chauvière, Dermenjian, Guery, Simonetti, 1984, pp309-310 ; et Leduc, 2001, pp79-81.

1965 :	Des bourses, financées par le ministère de l'époque « santé et population » et les CAF sont accordées aux candidates à la profession de travailleuse familiale, pour leur formation initiale, contre la signature d'un contrat de 10 000 heures.
1970 :	Signature de deux nouvelles conventions collectives, en mars pour les travailleuses familiales des organismes non ruraux, et en mai pour les travailleuses familiales rurales.
1971 :	Création du groupement interfédéral pour la formation complémentaire des travailleuses familiales, au sein duquel sont mises en place des sessions d'actualisation des connaissances, avec l'aide financière de la caisse nationale des allocations familiales – CNAF, pour les travailleuses familiales rurales ayant 5 ans d'ancienneté, puis proposées tous les trois ans,
1973 :	Le temps en centre de formation passe de 3 mois à 4 mois et demi.
1974 :	Le décret n° 74.146 signé le 15 février synthétise les décrets précédents sur la formation, l'emploi et l'exercice de la profession de travailleuse familiale, confirmé comme emploi du travail social.
1975 :	La loi du 20 décembre reconnaît et officialise les interventions des travailleuses familiales auprès des familles relevant de l'aide sociale à l'enfance du Conseil Général.
1977 :	Refonte de la convention collective des travailleuses familiales rurales dans une convention collective unique à tous les personnels des associations d'aide à domicile en milieu rural – ADMR. Décret du 10 juin entérine l'évolution de la profession vers le travail social, avec la reconnaissance du droit d'intervention des travailleuses familiales pour éviter le placement des enfants, et sur le financement de l'aide sociale à l'enfance des Conseils Généraux.
1984 :	Signature d'une circulaire CNAF le 25 juin sur l' « aide à la famille dans son foyer », qui introduit l'aide ménagère aux familles, et reconnaît à la travailleuse familiale sa compétence en matière d'action éducative et curative.
1999 :	Le décret du 9 septembre entérine la refonte de la formation initiale, aboutissant au diplôme d'Etat de technicien d'intervention sociale et familiale (TISF) de niveau IV. Les deux principaux objectifs de cette profonde modification des contenus et des conditions de formations sont, d'une part, la reconnaissance de la nécessité d'une expérience pédagogique en amont de l'exercice de l'activité et, d'autre

	part, la volonté de rendre effective la polyvalence des professionnels, tant auprès des familles et des enfants que des personnes âgées et handicapées.
2004 :	Le Ministère du travail, de l'emploi et de la cohésion sociale définit le TISF comme *« un travailleur social dont les missions sont en pleine évolution suite à la réforme de la formation des travailleuses familiales. A partir du support des activités de la vie quotidienne, le TISF assure une action socio-éducative auprès des familles, voire d'autres publics. Son intervention vise à permettre l'intégration sociale, le développement et l'autonomie des personnes aidées. Son rôle est donc à la fois préventif, éducatif, d'accompagnement et de soutien. Professionnel qualifié, le TISF peut être amené à travailler en équipe pour participer ou animer des projets collectifs* ».

Ainsi, l'exemple des travailleuses familiales montre le rôle essentiel qu'on joué les premières associations d'aide à domicile dans la structuration et la reconnaissance des professions du secteur. Toutefois, l'exemple des travailleuses familiales est le plus abouti, et les autres professions du secteur, notamment les professions les moins qualifiées, sont encore dans le processus de quête de reconnaissance et de « *légitimités professionnelles* » (Le Bianic, Vion, 2008) ; leur professionnalisation n'est pas aboutie, conformément à ce que nous verrons plus loin.

Ainsi de nouvelles professions existent, les aides à domicile sont désormais des salariées. Or, ces salariées présentent la particularité d'être relativement homogènes, aussi bien dans leurs profils que dans le travail qu'elles réalisent concrètement.

II.3. Les salariées aujourd'hui dans les associations d'aide à domicile : homogénéité des profils et des activités réalisées

Une exploitation de l'Enquête Emploi en continu pour l'année 2007 (voir l'annexe méthodologique à l'introduction) fait apparaître une relative homogénéité des profils des salariées du secteur (milieux sociaux, âge, rapport au travail, etc.), et des activités qu'elles réalisent dans le cadre de leur travail.

II.3.1. Une certaine homogénéité du profil des salariées

Les résultats de l'Enquête Emploi sur la situation personnelle et familiale des aides à domicile témoignent d'une certaine homogénéité du profil des aides à domicile. Nous procèderons en trois temps pour rendre compte de ce profil : d'abord le profil personnel, puis le profil familial et enfin le profil professionnel, en nous concentrant sur le rapport entretenu avec leur travail.

Il s'agit d'abord de femmes, à 98,43% pour l'ensemble des aides à domicile, et un peu plus encore pour les seules aides à domicile travaillant pour une association (99,32%), contre 77,18% pour l'ensemble des employés. Il s'agit ensuite de salariées plutôt âgées, d'une moyenne de 46 ans, alors qu'elle est de 40 ans pour l'ensemble des employés. La part des salariées de nationalité française est à peu près dans la moyenne (93,25% des aides à domicile contre 94,41% des employés). Les aides à domicile non françaises sont essentiellement des ressortissantes africaines, notamment maghrébines. Les employées de maison se caractérisent par un taux nettement inférieur de salariées françaises (73,59%). Les employées de maison non françaises sont principalement des ressortissantes espagnoles et portugaises. En revanche, les aides à domicile ont moins souvent des parents français que l'ensemble des employés (74,12% contre 77,67%). Une fois de plus, les employées de maison se caractérisent par un faible taux de salariées ayant des parents français (55,57%). 14,8% des aides à domicile ont leurs deux parents étrangers (contre 13,96% pour l'ensemble des employés), et 11,08% ont un parent étranger (contre 8,37% pour les employés). Enfin, les aides à domicile sont plus souvent issues de milieux modestes. Au sein des aides à domicile, celles travaillant pour une association sont issues de milieux plus modestes que l'ensemble des employés, mais moins modestes que l'ensemble des aides à domicile. Ainsi, si 42,21% des employés ont un père ouvrier, ce chiffre s'élève à 49,67% pour les aides à domicile (contre 49,19% pour celles travaillant pour une association). 40,69% des employés ont une mère sans activité professionnelle, mais cette part s'élève à 52,84% pour les aides à domicile (49,99% pour les aides à domicile travaillant pour une association). A l'inverse, les parents des aides à domicile sont moins souvent issus de professions intermédiaires (3,1% pour le père, 2,28% pour la mère), par rapport aux employés (11,78% pour le père, 6,63% pour la mère). Il en est de même pour les cadres et professions intellectuelles supérieures (pour le père 5,98% chez les employés contre 3,1% chez les aides à domicile, et pour la mère 1,11% chez les employés contre 0,32% chez les aides à domicile). En revanche, les parents des aides à domicile travaillant pour une association sont plus souvent issus de professions intermédiaires (10,45%

pour le père, 3,26% pour la mère) et de la catégorie des cadres et des professions intellectuelles supérieures (3,9% pour le père, 0,33% pour la mère) que l'ensemble des aides à domicile. Deux autres éléments se dégagent des chiffres que l'Enquête Emploi permet d'isoler : les parents des aides à domicile sont beaucoup moins souvent issus des catégories d'employés que l'ensemble des employés (9,57% pour le père et 20,04% pour la mère chez les aides à domicile, contre respectivement 13,68% et 29,22% chez l'ensemble des employés). Cela s'explique sans doute par le fait que les pères des aides à domicile sont plus souvent ouvriers, et la mère plus souvent sans activité professionnelle. On remarque enfin que les aides à domicile sont beaucoup plus nombreuses que les employés à avoir des parents agriculteurs exploitants (11,27% des aides à domicile ont un père agriculteur exploitant, et 9,25% ont une mère de cette profession, contre respectivement 7,84% et 5,66% pour l'ensemble des employés). Ainsi il apparaît que, globalement, les aides à domicile sont issues de milieux plus modestes que l'ensemble des employés, avec une situation moins modeste pour les seules aides à domicile travaillant pour une association.

Le profil familial des aides à domicile atteste aussi d'une situation globalement plus difficile par rapport à la situation familiale de l'ensemble des employés. En revanche, le fait d'appartenir à une association ne témoigne pas d'une fragilité moins élevée, par rapport à l'ensemble des aides à domicile. Si les employés constituent plus souvent un ménage d'une personne seule (14,42%) par rapport aux aides à domicile (11,15%), ils sont moins souvent à la tête d'une famille monoparentale (10,63% des employés sont à la tête d'une famille monoparentale, contre 14,62% des aides à domicile). Les aides à domicile travaillant pour une association sont plus souvent encore dans cette situation (15,79%). Quand les salariés sont en couple, la situation canonique de référence (un couple actif avec enfant-s-) est plus fréquente pour les employés (42,64%) que pour les aides à domicile (38,15%). En revanche, elle est plus fréquente chez les aides à domicile travaillant pour une association (40,49%), par rapport à l'ensemble des aides à domicile. Quand il travaille, le conjoint est le plus souvent ouvrier (dans 33,32% pour les aides à domicile, contre 19,4% pour l'ensemble des employés).

Il apparaît donc clairement que la faiblesse des rémunérations des aides à domicile (faiblesse du salaire horaire conjugué avec temps partiel important), ne peut être analysée à la lumière du « *male breadwinner* » et d'un salaire féminin qui serait un salaire d'appoint.

Enfin, quel est le profil professionnel type des aides à domicile ? Nous nous intéressons ici à leur situation professionnelle antérieure, et au rapport qu'elles entretiennent avec leur travail. Presque la moitié des aides à domicile (47,82%) ne travaillaient pas avant d'occuper cet emploi (24,31% étaient au chômage, 23,51% sans activités professionnelles pour d'autres

raisons)[27]. Parmi les 31,99% d'aides à domicile qui travaillaient auparavant pour une autre entreprise, plus de la moitié (51,21%) n'ont pas choisi de quitter leur ancien emploi (22,98% de licenciements et 28,23% de fin de CDD). Cela s'explique sans doute largement par le caractère souvent instable des emplois occupés avant celui d'aide à domicile : 60% des aides à domicile occupaient un emploi qui durait moins longtemps que celui d'aide à domicile qu'elles occupent au moment de l'enquête (l'aide à domicile étant lui-même un secteur dont l'ancienneté moyenne est réduite). L'aide à domicile apparaît comme un métier de reconversion professionnelle ou de mise au travail après une longue période d'inactivité, ce qui contribue à expliquer la moyenne d'âge élevée (seulement 7,64% des aides à domicile occupent cet emploi après la fin de leurs études ou une formation professionnelle). Par ailleurs, les aides à domicile ne sont globalement pas satisfaites de leur situation professionnelle et sont plus nombreuses que l'ensemble des employés (14,53% contre 10,93%) à souhaiter exercer un autre emploi, ce qui est un peu moins vrai pour celles qui travaillent pour une association (13,03%) par rapport à l'ensemble des aides à domicile. L'enquête SUMER 2003 va dans le même sens (Devetter, *op. cit.*, p116), indiquant que seulement 8% des aides à domicile se déclarent heureuses que leurs enfants s'engagent dans la même activité (bien derrière notamment les réponses des ouvriers non qualifiés).

II.3.2. Une diversité statutaire qui se manifeste peu par une diversité fonctionnelle effective

L'accord de branche du 29 mars 2002, sur lequel on s'attardera plus loin (voir section III de ce premier chapitre), établit plusieurs catégories de salariées intervenant à domicile, selon la possession ou non de diplômes (diplômes d'Etat, titres professionnels, etc.). L'exploitation statistique ne permet pas d'isoler des sous catégories d'aides à domicile, sur la base de cette typologie conventionnelle (les agents à domicile ou salariés de catégorie A, les employés à domicile ou salariés de catégorie B, et les auxiliaires de vie sociale ou salariés de catégorie C). Au-delà d'une étape de construction d'une profession, par la clarification des tâches et des responsabilités, ces catégories ont-elles des répercussions concrètes sur la nature de l'activité

27 Les entretiens réalisés témoignent d'un nombre important d'aides à domicile n'ayant jamais travaillé avant d'occuper leur emploi d'aide à domicile, étant restées pendant de nombreuses années mère au foyer. Elles doivent trouver un emploi suite au décès ou au départ (divorce) de leur conjoint, ou encore suite à la perte de son emploi par le conjoint (chômage ou invalidité).

réalisée par ces différentes catégories de salariées, et sur les conditions dans lesquelles cette activité est réalisée ?

Les entretiens réalisés témoignent plutôt du contraire, c'est-à-dire qu'en dépit des catégories officielles, en dépit de l'obtention du diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) par des salariées, qui les fait changer de catégorie conventionnelle, le travail et les conditions de travail restent globalement les mêmes.

> « *Sincèrement, je suis déçue. Je pensais que passer le DEAVS me permettrait d'avancer dans mon travail, d'apprendre des choses nouvelles. Je voulais être un peu stimulée et sentir que j'avance. Pas du tout. Déjà pour faire le dossier [de VAE], je n'ai pas du tout été aidée. Donc j'ai galéré, mais je n'ai rien appris du tout. Et maintenant que je l'ai, je n'apprends toujours rien de nouveau. J'ai juste l'impression que je continue à faire ce que j'ai toujours fait, peut-être un tout petit peu plus de toilettes, mais simplement maintenant, j'ai le droit de le faire* »[28].
>
> « *Les filles qui passent la VAE, elles s'imaginent qu'elles ne vont plus faire de ménage, elles pensent qu'elles valent mieux que nous, et qu'on va se taper tout le ménage pendant qu'elles, elles feront les toilettes ou les déplacements. Heureusement que les responsables de secteur sont là pour remettre les choses en place. Finalement, quand on y réfléchit, les responsables de secteur sont là pour dire que le diplôme ne change rien au travail !* »[29].

Des témoignages recueillis de responsables de secteur vont dans le même sens :

> « *Dans l'idéal, je sais bien qu'il faudrait faire intervenir les auxiliaires [*de vie sociale[30]*] plutôt sur l'aide à la personne et les agents plutôt pour les tâches ménagères. Mais dans la pratique, ce n'est pas le seul élément qui entre en compte quand je fais les plannings. Il y a des agents qui travaillent très bien, qui sont dignes de confiance, je sais que les personnes âgées en sont contentes, et à l'inverse, il y a des salariées qui ont eu le diplôme, et malgré cela, je ne me sens pas de les envoyer souvent chez des personnes très fragiles* »[31].

28 Entretien 28 Aide à domicile (S-C-Is-Ass2).
29 Entretien 1 Aide à domicile (S-A-Is-Ass1).
30 C'est-à-dire des salariées titulaires du Deavs.
31 Entretien 57 Responsable de secteur (RS-Is-Mai5).

En revanche, les conditions d'emploi sont meilleures pour les salariées qualifiées, notamment titulaires du DEAVS. En effet, le passage en catégorie C, conformément à ce qui à été développé en amont, permet une augmentation sensible du salaire horaire.

> « *Le diplôme, franchement, il ne change rien. Les toilettes, j'en ai toujours fait, moi ! Si j'ai passé le diplôme, c'est seulement pour le salaire. Et moi, même si je sais que ça ne veut pas dire que les qualifiées sont meilleures que les* [catégories] *A, je conseille vraiment aux filles de le passer, le diplôme. On n'est quand même moins mal payé en* [catégorie] *C* »[32].

De plus, une qualification permet souvent d'augmenter son temps de travail selon plusieurs responsables d'associations rencontrés (salariés et bénévoles), de suivre davantage de formations : par exemple, le droit conventionnel à la formation octroie davantage d'heures de formation pour les TISF que pour les aides à domicile.

Ces catégories conventionnelles ne nous semblent pas pertinentes pour rendre compte de la réalité du travail et du rapport au travail des aides à domicile, et nous proposons une autre typologie, issue des entretiens réalisés dans le cadre de cette thèse. Notre analyse empirique nous a permis de produire trois profils types d'aides à domicile.

D'abord les salariées « impliquées », qui ont choisi leur métier, qui ont de l'ancienneté dans l'association et qui manifestent l'envie d'y rester. Elles sont sensibles aux modifications de l'organisation du travail (raccourcissement des interventions, modulation du temps de travail, continuité de service, etc.). Elles se disent majoritairement à la recherche de ce qui peut améliorer leur statut, mais aussi la situation de l'association.

Ensuite, les salariées « de passage », qui exercent ce métier par défaut en attendant de trouver mieux. Elles sont généralement en mandataire, et parfois en CDD, et plutôt nouvelles dans leur association. Elles se sentent assez peu concernées par les réunions d'équipe, expriment peu de demandes et souhaitent *« faire le ménage dans* [leur] *coin, tranquilles* »[33].

Enfin, les salariées « plus résignées », arrivées par défaut dans ce secteur d'activité, déjà anciennes dans l'association, restées faute d'avoir trouvé autre chose ou d'avoir osé une réorientation professionnelle. Elles expriment généralement des avis mitigés sur leur travail, sont sensibles aux évolutions et se sentent parfois en difficulté dans leur quotidien professionnel. Elles se sentent assez peu concernées par les problématiques de l'association, et par les problèmes des autres salariées du même secteur. Elles se sentent peu impliquées

32 Entretien 37 Aide à domicile (S-C-Is-Ass11).
33 Entretien 2 Aide à domicile (S-A-Is-Ass2).

dans la réflexion sur les améliorations à apporter au fonctionnement de l'association ou à leur travail. Bien sûr, il s'agit de tendances plutôt que de catégories strictes, mais qui aident à mieux saisir la réalité.

Ainsi, après avoir montré comment des activités ont émergé progressivement et sont progressivement passées de tâches informelles à des activités reconnues et organisées dans le cadre de professions, la section III montrera que ces activités se structurent entre elles et deviennent appréhendables en tant que secteur d'activité.

Section III. Structuration publique et professionnelle : l'aide à domicile comme secteur d'activité

Le secteur d'activité est ici abordé comme étant un regroupement d'activités reconnues cohérentes (dans les nomenclatures de l'INSEE, c'est l' « activité principale » des entreprises qui déterminent leur appartenance à tel ou tel secteur d'activité). Outre la nécessaire reconnaissance statistique dans la constitution d'un regroupement d'activités en secteur d'activité, cette reconnaissance est ici aussi politique (au sens législatif), et professionnelle (au sens conventionnel). C'est ainsi la reconnaissance et les régulations de ce secteur d'activité à ces deux niveaux que nous aborderons sous le terme générique du « contexte institutionnel » du secteur de l'aide à domicile, contexte institutionnel complexe, caractérisé par une forte sédimentation institutionnelle, (III.1), et par une multiplicité des acteurs institutionnels présents sur ce secteur (III.2).

III.1. Une structuration institutionnelle sédimentée de l'aide à domicile

La structuration institutionnelle du secteur de l'aide à domicile s'effectue sur la base d'une importante sédimentation. Du fait de la superposition de différentes réglementations et régulations (législatives, conventionnelles, etc.), le secteur se trouve aujourd'hui au cœur d'une pluralité de lois, qui ne poursuivent pas toujours les mêmes objectifs. En dépit de cette multiplicité de textes encadrant les activités d'aide à domicile, nous en retiendrons deux principaux, qui nous semblent être les deux textes déterminants dans la régulation du secteur d'activité de l'aide à domicile : la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-

sociale d'une part, et l'accord de branche du 29 mars 2009 encadrant les professions et les rémunérations des aides à domicile d'autre part.

III.1.1. Une forte sédimentation institutionnelle

Au-delà du socle commun que représente le Code du travail, la réglementation institutionnelle du secteur se situe sur deux niveaux principaux : législatif et conventionnel.

Du point de vue législatif, la sédimentation est particulièrement importante. Cela s'explique parce que le secteur de l'aide à domicile a intéressé plusieurs domaines des politiques publiques, selon les périodes. Les politiques publiques dans l'aide à domicile[34] ont d'abord été familiales et gérontologiques (années 1960). Puis les politiques publiques se sont déployées au cours des années 1980 dans une double direction : le développement de services de proximité comme réponse à de nouveaux besoins et nouvelles demandes, et le développement des services de proximité comme un outil de lutte contre le chômage. C'est dans ce contexte politique paradoxal qu'a été adoptée la loi du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, dite « loi 2002-2 », qui reconnaît l'appartenance du secteur de l'aide à domicile au domaine médico-social. Trois ans plus tard pourtant, la loi 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo », englobe ce secteur dans un champ plus vaste des services à la personne, éloignant alors l'aide à domicile des secteurs sociaux et médico-sociaux.

34 Les premières interventions des pouvoirs publics dans le financement des activités d'aide à domicile dispensées par les associations sont antérieures aux années soixante, mais les premières politiques publiques en tant que telles qui se sont déployées dans ce secteur, essentiellement les politiques de la vieillesse, datent des années soixante. C'est en effet à cette période que l'Etat, au-delà des strictes politiques de retraite, développe une « *politique de la vieillesse* » (apparition de cette expression au début des années soixante), sur la base de la promotion d'une « *nouvelle politique du mode de vie de la vieillesse* » (Guillemard, 1986, p197).

Encadré 2. Les lois successives qui encadrent les activités[35] d'aide à domicile[36]

. Rapport Laroque de 1962 : Amorce de la législation en matière de maintien à domicile des personnes dépendantes[37].

. IVème Plan de 1971 : Proposition du développement des services d'aide ménagère et de services de soin à domicile.

Sur le plan politique, le passage des années 1970 aux années 1980 constitue un tournant essentiel dans la représentation de la vieillesse, et dans la représentation du rôle des politiques publiques pour cette catégorie de la population : d'un souci sur les activités (action sociale), on passe à un souci polarisé sur l'emploi (essentiellement en termes quantitatifs) ; et d'une « *intervention publique en faveur d'un mode de vie intégré pour la population âgée* », on passe à une « *politique de maintien à domicile* » (Guillemard, *op. cit.*, p298). .

. Loi n°86-1307 du 29 décembre 1986 : Création d'une allocation de garde d'enfants à domicile pour lutter contre le travail non déclaré ; premières exonérations de charges pour les employeurs.

. Loi n°87-39 du 27 janvier 1987 :

- Extension des mécanismes existants d'exonération des charges sociales patronales pour les employeurs directs d'une aide à domicile (personnes de plus de 70 ans et/ou parents avec un enfant handicapé à charge).
- Reconnaissance [38] et création officielle du mode mandataire d'intervention à domicile.
- Création des associations intermédiaires (AI)[39], dont beaucoup se concentrent sur les activités à domicile.

35 On parle ici d' « activités » et non de « secteur » pour deux raisons. D'abord, les pouvoirs publics sont intervenus dans ce domaine avant que l'aide à domicile ne constitue un véritable secteur d'activité ou une véritable branche professionnelle (bien avant les premières conventions collectives). Ensuite, les politiques publiques ont au cours du temps largement modifié les contours du secteur d'activité ici étudié, si bien qu'aujourd'hui, l'aide à domicile ne constitue officiellement plus un secteur, mais un sous-secteur dans le champ plus large des services à la personne.

36 Cette chronologie est issue de plusieurs sources dont principalement Leduc, *op. cit.*, pp209-232.

37 « *Le maintien à tous égards souhaitable des personnes âgées dans un logement individuel doit nécessairement s'accompagner d'un important effort d'action sociale pour assurer à ces personnes des conditions matérielles et morales d'existence satisfaisantes* », (Laroque, 1962, p9).

38 On parle ici de « reconnaissance » car les pratiques ont été, une fois encore, antérieure à la loi : les associations ont développé des services mandataires, parallèlement à leur service prestataire, avant la reconnaissance législative de 1987.

39 Les associations intermédiaires sont une forme de structures d'insertion par l'activité économique. Les emplois y sont très partiels, car l'action des AI est limitée par le plafond de 750 heures annuelles. Ce plafond

. Loi n°91-1405 du 31 décembre 1991, dite « loi des emplois familiaux » : Introduction du terme de « *services à la personne*[40] », et d'un mécanisme de déduction fiscale pour des activités au domicile des particuliers (déduction jusqu'à 50% des dépenses engagées pour l'emploi familial, de l'impôt sur le revenu). Pour que leurs usagers puissent bénéficier de cette mesure, les associations gestionnaires doivent obtenir un agrément[41].
. Loi n°93-1313 du 20 décembre 1993 : Cette loi est la première à affirmer l'objectif clair d'alléger les coûts du travail[42], pour créer des emplois (objectif de 400 000 sur cinq ans). . Loi n°96-63 du 29 janvier 1996[43] : L'objectif de cette loi est de poursuivre le soutien à la création d'emplois, amorcé par la loi de 1993, dans une logique d'accroître la concurrence. - Diversification des types d'offre de services (institution d'un agrément pour les entreprises lucratives, droit à l'agrément reconnu pour les AI et entreprises d'insertion)[44]. - Obligation pour les employeurs de financement à hauteur de 0,15% de la masse salariale, pour la formation professionnelle. - Extension du bénéfice de la réduction d'impôts, et clarification quant à l'existence de deux types d'agréments (les agréments simples et qualité[45]). . Loi n°97-60 du 24 janvier 1997 : Instauration de la prestation spécifique dépendance (PSD), en nature pour les actes essentiels de la vie (lever, mobilité, toilette, alimentation, etc.) ou pour une surveillance régulière. Pour la première fois, une prestation spécifique pour les

conditionne l'exonération de charges patronales. Or, 750 heures équivalent à 16h30 par semaine, ce qui représente moins d'un mi temps (Dussuet, 2002).

40 1991 constitue donc la consécration de la création d'un nouveau secteur d'activité, et impose l'idée que l'on peut créer une nouvelle activité économique : un chapitre consacré aux « services à la personne » est inséré dans le Code du Travail. L'idée est de transformer les tâches domestiques, qui ne sont pas comptabilisées (car il s'agit d'activités non marchandisées, qui ne s'échangent pas sur un marché) et non prises en compte dans le Produit intérieur brut (Pib), en activités économiques, intermédiées sur un marché : on assiste donc bien à la création d'un nouveau marché par les politiques publiques, création qui va être affirmée et connaître une nouvelle impulsion avec la « loi Borloo » de 2005.

41 L'agrément est délivré par le préfet, après un double avis de la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP), et de la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS). Pour obtenir cet agrément, les associations doivent à la fois faire la preuve de leur utilité sociale (elles doivent avoir au moins un service spécialisé sur l'aide aux publics fragiles : personnes âgées ou handicapées, et/ou petite enfance), et de la qualité de leur gestion de la main d'œuvre (personnel qualifié et couvert par une convention collective). Cet agrément permet aux associations d'être exonérées de la TVA, de l'impôt sur les sociétés, des taxes professionnelle et d'apprentissage.

42 Les outils introduits par cette loi pour alléger le coût du travail sont divers : primes, subventions, barèmes de rémunération pour les contrats d'apprentissage et de qualification, allègement de charges sociales, etc.

43 L'année 1996 constitue un tournant, au sens où elle représente le début d'une politique de l'offre, qui ne cessera de s'affirmer et de se développer.

44 Il est à noter que, dès 1996, deux types d'agréments existent : l'agrément auquel toute entreprise peut prétendre, prononcé par le préfet après avis de la DDTEFP et des services fiscaux ; et l'agrément pour les activités à « responsabilité ajoutée » (garde d'enfant et aide aux personnes âgées et handicapées), soumis à l'avis du Comité régional de l'organisation des structures sanitaires et sociales (CROSS).

45 Les AI sont exclues de l'agrément qualité.

personnes âgées (ici, plus de 60 ans) est instaurée, excluant la population âgée de la catégorie des personnes handicapées[46].

. Loi n°98-1194 du 23 décembre 1998 (loi de financement de la sécurité sociale) : Extension du bénéfice des exonérations patronales à l'emploi prestataire, pour une mise au même niveau des différents types d'offres[47].

. Loi n°2001-647 du 20 juillet 2001 : Instauration de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), gérée par le Conseil Général. C'est une aide légale destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus, pour financer les aides rendues nécessaires par la perte d'autonomie. L'APA peut être versée à des personnes en établissement ou à domicile. Dans ce dernier cas, l'APA prend en charge toutes les formes d'aides inscrites sur un plan d'aide. La loi n°2003-289 diminue les délais d'ouverture des droits et renforce le contrôle de son utilisation.

. Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 : Reconnaissance de l'aide à domicile comme faisant partie du secteur social et médico-social.

. Loi 2005-32 du 18 janvier 2005 : Réaffirmation de la volonté de créer un grand marché des « services à la personne », avec comme objectifs principaux : la création d'emplois, la facilitation de l'intermédiation entre offre et demande de services, la diversification des types d'offres de services, ou encore la liberté de choix des clients.

L'évolution des politiques publiques dans ce secteur met en exergue la manière dont les lois façonnent et orientent les comportements des acteurs, dont les stratégies de développement et de fonctionnement des associations. L'invention et le développement de l'emploi direct, donc du mode d'intervention mandataire au sein des associations, en sont une illustration caractéristique.

46 Malgré les avancées de cette loi (développement d'outils de coordination institutionnelle et gérontologique des interventions), de nombreuses critiques ont été portées à l'encontre de cette prestation (trop peu de bénéficiaires, aucun financement supplémentaire, âge comme critère trop discriminant, baisse de la qualité du service, atteinte à la liberté de choix entre cette prestation et les autres dispositifs d'aide ménagère, etc.). Ces critiques ont donné lieu à un projet d'instauration d'une nouvelle allocation, présentée comme l'ouverture d'un « *nouveau droit destiné à permettre aux personnes vieillissantes ayant des incapacités de choisir leur mode et leur lieu de vie* » (Leduc, *op. cit.*, p232). Ce projet débouchera sur l'instauration de l'APA.

47 Toutefois, F. Leduc et ses co-auteurs précisent que la portée de cette mesure est très relative, car « *l'exonération donnée d'une main (exonération des charges) est reprise de l'autre par le jeu de la fixation des taux de remboursements par les financeurs, diminuant leur participation financière* » (p231).

Encadré 3. L'emploi direct

L'emploi direct est une particularité qui n'existe pas dans tous les pays. Par exemple en Belgique, cette modalité n'est pas légale, et les seules possibilités d'emploi direct sont le travail non déclaré.

En France, l'emploi direct concernait en 2006 74% des heures effectuées au domicile des particuliers, et 80% des salariés travaillant au domicile des particuliers (Chol, 2008). Cette modalité d'emploi est la moins avantageuse pour les salariés. En effet, la convention collective qui existe depuis 1999[48] est bien en deçà des conventions régissant le travail dans le cadre de structures prestataires, notamment pour la prise en compte des temps de trajets entre deux domiciles, considérables dans ces métiers de la mobilité et pour le droit à la formation.

L'emploi direct ne concerne pas que l'aide à domicile. Dans l'Enquête Emploi de l'INSEE, la majorité de ces emplois est regroupée sous la nomenclature 563c « employés de maison et personnels de ménage chez les particuliers ». Toutefois, ces emplois sont souvent des emplois d'aide à domicile, puisque 37% sont réalisés auprès des personnes de 70 ans et plus, et 62% auprès de personnes seules (Angotti, 2008). A l'inverse, plus du tiers des employés de la catégorie 563b « aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales » sont directement employés par les particuliers chez qui ils interviennent.

La combinaison de deux types de mesures, exonérations de charges sociales patronales (lois de 1986-1987) et réductions fiscales (loi de 1991), ont modifié le paysage de l'aide à domicile en consolidant le statut mandataire.

Encadré 4. Le système mandataire

Le système mandataire a été inventé et expérimenté au cours des années 1980 par les associations prestataires d'aide à domicile qui ont ouvert et développé un service mandataire, à côté de leur service prestataire existant. La reconnaissance officielle de ce mode mandataire s'est opérée en 1987, par le ministère de Philippe Séguin. Dès lors, les politiques publiques (et notamment les Conseil Généraux dans le cadre de la Prestation Spécifique Dépendance – PSD) n'ont cessé de favoriser ce type de développement de services, moins onéreux que le mode prestataire.

Dans le mode mandataire, c'est l'usager du service qui emploie une aide à domicile, aidé dans la gestion administrative par une structure tierce, ici l'association mandataire, qui assure le

48 Convention collective nationale des salariés du particulier employeur signée le 24 novembre 1999.

suivi des feuilles de paie, le remplacement de l'aide à domicile en cas de congés ou d'arrêt de travail et parfois le recrutement.
Le travail des salariés régis par le système mandataire est encadré par la convention collective du particulier employeur, de 1999.

La multiplication des services mandataires en parallèle des services prestataires existants (Leduc, *op. cit.*) a été utilisée par les associations comme volet complémentaire d'intervention, tant auprès de personnes nécessitant un volume d'heures important à domicile, non couverts par les financements traditionnels des services prestataires, qu'auprès d'autres publics que les publics fragilisés traditionnels (notamment pour la garde d'enfants). Ces services mandataires et le développement des associations intermédiaires, ont créé les conditions d'une concurrence inter-associative dans le recours à l'aide à domicile, entre des prestations équivalentes [49] , mais avec des prix de revient différents essentiellement du fait des exonérations de charges dont les associations prestataires n'ont pas bénéficié pendant longtemps.
Ce retour sur l'évolution des politiques publiques d'aide à domicile montre que des objectifs différents, voire contradictoires, se sont superposés, ce qui peut mener, comme nous le verrons plus loin, à des tensions et des difficultés de développement des activités traditionnelles d'aide à domicile auprès des personnes fragiles.

Conventionnellement, plus que d'une sédimentation, on peut parler d'une disparité. La signature des premières conventions collectives du secteur date des années soixante (convention collective de l'aide à domicile en milieu rural et convention collective des travailleuses familiales). Ce processus de structuration et de réglementation conventionnelles du secteur d'activité s'est poursuivi avec la convention collective des organismes sans but lucratif d'aide à domicile, signée en 1983 et avec la signature de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les grilles de classification et de rémunération, s'appliquant aux organisations régies par ces trois conventions collectives différentes.

49 Nous développerons plus loin (Partie III) la question des spécificités du service et de l'emploi dans les associations prestataires, par rapport au mandataire et à l'emploi direct. Nous avançons pour l'instant l'idée qu'il s'agit de prestations équivalentes, au sens où ces différents offreurs de services proposent *grosso modo* les mêmes paniers de services.

L'existence de l'aide à domicile comme secteur d'activité repose sur deux textes déterminants, l'un législatif, l'autre conventionnel, c'est ce sur quoi les deux paragraphes suivants se concentreront.

III.1.2. La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, « rénovant l'action sociale et médico-sociale »[50]

Trois grands objectifs sont à l'origine de cette loi de 2002 : élargir le champ d'application de la loi de 1975 à d'autres établissements et services ; déterminer le droit des personnes dans ces établissements et services ; préciser ou fixer les conditions de création, de financement et de régulation des établissements ou services. Ces objectifs généraux se déclinent en objectifs plus précis, à court terme, comme le droit des usagers, la sécurité des interventions, la transparence du fonctionnement, la professionnalisation des pratiques, etc.

Cette loi change en profondeur le secteur de l'aide à domicile, et nécessite de la part de ses acteurs une forte adaptation. Du fait de la reconnaissance de l'appartenance de ce secteur au domaine médico-social, les structures qui entrent dans le cadre de la loi doivent demander une « autorisation » au Conseil Général ; qui, si elle est accordée, implique que les structures (essentiellement des associations) fonctionnent sur la base d'une tarification négociée avec les Conseils Généraux. L'autorisation se décide sur la base d'une « *démarche qualité* », via un double mode d'évaluation : une auto-évaluation et une évaluation réalisée par un organisme extérieur. Sont essentiellement évalués les efforts de formalisation des pratiques professionnelles[51] demandés aux structures qui sollicitent l'autorisation.

La loi 2002-2 marque un tournant dans la vision politique du secteur social et médico-social : elle affirme la « *promotion des personnes* » (Loubat, 2007, p46), par un encouragement à des évaluations régulières des besoins des personnes, une personnalisation de leurs prestations, la généralisation de la contractualisation comme mode de mise en place de dispositifs d'aide,

---

50 Cette loi réforme la loi n°75-535 du 30 juin 1975, « relative aux institutions sociales et médico-sociales », desquelles étaient exclues les activités d'aide à domicile. On note ici le glissement terminologique : des « institutions », on passe à l' « action », ce qui permet d'intégrer les services, au même titre que les établissements. L'affaiblissement de l'objectif d'hébergement est un changement majeur par rapport à la loi précédente.

51 Les structures autorisées sont dans l'obligation de formaliser : un livret d'accueil (pour informer l'usager sur le fonctionnement de la structure), une charte des droits et de libertés de la personne accueillie (ou usagère), un contrat de séjour (pour les établissements) ou un document individuel de prise en charge (pour les services), un conciliateur (médiateur qui intervient en cas de conflits entre l'usager, son entourage et l'établissement ou le service), une forme de participation des usagers (via un conseil de la vie sociale par exemple), un règlement de fonctionnement intérieur, et un projet d'établissement ou de service.

l'affirmation du droit des personnes (consultation). De plus, la loi insiste vivement sur la nécessité de développer les dispositifs d'évaluation, et les mises en place de démarches qualité formalisées.

Symboliquement et politiquement, cette loi représente une avancée pour les services et structures spécialisées dans l'aide à domicile aux personnes fragiles : ces activités font désormais partie du champ social et médico-social. Toutefois, dans la pratique, les modalités de tarification telles que fixées par la loi peuvent déstabiliser financièrement des associations. Nous proposons l'exemple de l'adaptation aux exigences de la tarification, par une association iséroise d'aide à domicile aux personnes âgées. La tarification définie par la loi ne prend en charge que ce qui est issu de la convention collective de laquelle dépend la structure, et par extension ce qui relève de l'accord de branche du 29 mars 2002, qui depuis 2005 est étendu à toutes les structures d'aide à domicile. Dans un souci de rigueur des dépenses de fonds publics, les subventions allouées doivent correspondre à un acte de service précis. La tarification est davantage concentrée sur la personne usagère, et moins sur le fonctionnement global d'une structure. Or, la gestion de la main d'œuvre par l'association *B*. impliquait des frais qui dépassaient les exigences conventionnelles. Afin de proposer un service et un fonctionnement dont les frais seraient en mesure d'être couverts, l'association s'est engagée en 2006 dans un processus de dénonciation des accords (d'entreprise notamment) et des usages non compris dans la convention collective[52], pour négocier la conclusion d'un nouvel accord avec les organisations syndicales. Les accords et usages dénoncés sont : la prime de fin d'année pour les aides à domicile, le treizième mois pour le personnel administratif, celui du service de la tutelle et les aides à domicile, ou le paiement systématique d'un quart d'heure de trajet entre deux interventions au profit du paiement du temps effectif de trajet[53]. La dénonciation des usages non compris dans la convention collective est une « *mise à plat*[54] », et non une interruption brutale du paiement des primes et autres. En effet, le code du travail ne

52 Jusqu'en 2006, les Communes prenaient en charge les dépenses non comprises par la tarification, mais elles n'étaient plus prêtes à continuer.

53 La question des modalités de paiement du temps effectif de trajet n'était pas résolue au moment de la fin de l'enquête (fin 2006), elles devaient constituer un point important des nouvelles négociations. Les salariés de l'association sont méfiants sur la remise en cause de ce quart d'heure : sur les secteurs étendus, le quart d'heure était souvent insuffisant, alors que sur les secteurs urbains peu étendus, il était souvent supérieur au temps de trajet effectif. Le premier cas de figure est problématique : c'est aux salariées de réaliser un arbitrage : « *on part en avance pour une intervention de deux heures, pour arriver à l'heure pour l'intervention d'après qui ne dure qu'une demi-heure* » (entretien avec une auxiliaire de vie sociale d'une mutuelle de la Drôme employant directement des aides à domicile, travaillant dans l'association depuis 11 ans). L'arbitrage par les salariés peut poser problème : « *En 2004, une salariée s'est tuée dans un accident de voiture, et on n'a pas pu prouver que c'était sur son temps de travail, car elle était partie plus tôt pour arriver à l'heure chez une personne. Du coup, ses enfants n'ont rien eu, comme si elle était dans ses loisirs quand elle s'est tuée* » (entretien avec une auxiliaire de vie sociale d'une mutuelle de la Drôme, déléguée syndicale, déléguée du personnel et élue au CHSCT).

54 Entretien 85 Responsable du personnel (Rp-Is-Ass1).

permet pas de revenir sur des acquis de rémunération. Les négociations sur lesquelles débouche la dénonciation des accords et usages ont aussi pour enjeu de trouver les moyens de conserver le niveau de rémunération, mais sous des modalités différentes que des primes et le treizième mois. En revanche, les salariés recrutés après la dénonciation seront rémunérés aux stricts niveaux définis par l'accord de branche[55].

Ainsi, si la loi 2002-2 est vectrice de reconnaissance du secteur, elle est aussi vectrice de rigueur gestionnaire et financière, qui peut générer une baisse de la qualité des conditions d'emploi pour les associations dont la gestion de main d'œuvre était plus ambitieuse que les obligations conventionnelles.

III.1.3. L'accord de la branche aide à domicile du 29 mars 2002, « relatif aux emplois et aux rémunérations »

Cet accord de branche constitue une première étape vers la négociation d'une convention collective unique de branche, pour le secteur sans but lucratif qui en compte aujourd'hui trois: celles de 1970 de l'aide à domicile aux familles et de l'aide à domicile rurale, et celle de 1983 sur l'aide à domicile des organisations non lucratives. L'objectif central est la « *revalorisation et une meilleure lisibilité des emplois occupés afin que les acteurs du secteur répondent aux demandes croissantes, auprès d'un public de plus en plus diversifié* » (termes inscrits dans le préambule de l'accord de branche).

La mesure phare de l'accord de branche est l'instauration d'une classification des emplois présents dans une structure prestataire à but non lucratif d'aide à domicile. Auparavant, deux éléments co-déterminaient la place d'un salarié dans la hiérarchie des salaires : l'ancienneté et la possession ou non du CAFAD.

Depuis 2002, ces emplois sont désormais répartis en neuf catégories distinctes[56], selon la finalité, les principales activités, des conditions particulières d'exercice (notamment degré

---

55 La rémunération des temps de trajet entre deux interventions est une question clé pour un tel métier de la mobilité. Elle constitue d'ailleurs un facteur central d'inégalités entre les conventions collectives des systèmes prestataires qui prévoient de rémunérer ces temps comme du temps de travail, et celle du particulier employeur qui ne considère que le temps passé à l'intérieur du domicile des particuliers).

56 On compte les catégories A (Agent à domicile, agent polyvalent, agent de bureau, agent d'entretien), B (employé à domicile, employé de bureau, employé d'entretien, cuisinier), C (auxiliaire de vie sociale, aide médico-psychologique, aide soignant, auxiliaire de puériculture, secrétaire, aide comptable, hôtesse d'accueil, technicien alarme), D (technicien de l'intervention sociale et familiale, secrétaire de direction, assistant technique, secrétaire médicale), E (infirmier, chargé d'évaluation et de suivi social, éducateurs jeunes enfants, ergothérapeute, délégué à la tutelle, médiateur familial, assistant de direction, chargé de développement, comptable, formateur, responsable de secteur, conseiller technique, maîtresse de maison), F (cadre administratif

d'autonomie et de responsabilité reconnu) et les conditions d'accès et de compétences des emplois. Ces catégories correspondent à des niveaux de salaires différents. Les emplois des catégories A et D pour les employés, ceux de la catégorie E pour les agents de maîtrise, et ceux des catégories F à I pour les cadres. Nous proposons de nous centrer sur les définitions conventionnelles des emplois au coeur de notre enquête de terrain : les intervenants à domicile (des catégories A à D), et les encadrants intermédiaires (des catégories E à G).

Les intervenants à domicile

Le terme générique d' « aide à domicile » regroupe trois catégories de salariés :

. Catégorie A : les *agents à domicile* ne disposent d'aucun diplôme ; leur activité « principale » est constituée de tâches ménagères et administratives simples (aide au traitement du courrier de l'usager, tri des factures, etc.). Le qualificatif « principale » rapportée à leur activité laisse penser qu'ils peuvent exceptionnellement aider à la toilette, s'il ne s'agit pas de soins ni d'une aide médicalisée.

. Catégorie B : les *employés à domicile* détiennent un diplôme comme le BEP carrière sanitaire et sociale, le titre professionnel d'assistant de vie, plusieurs CAP, etc., ou sont en cours d'obtention du DEAVS par la VAE. Ce n'est pas tant la plus grande variété des tâches qu'elle est autorisée à réaliser qui différencie cette catégorie de la première, que la fréquence autorisée d'aide aux actes essentiels de la vie (aide à la toilette par exemple). Dans l'accord de branche, les attributions propres à cette catégorie restent floues : « *assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires de la vie courante* ».

. Catégorie C : les *auxiliaires de vie sociale* titulaires du CAFAD lors de la signature de l'accord de branche, ou du DEAVS (le plus souvent par VAE). Les auxiliaires interviennent régulièrement pour l'aide à la vie quotidienne (toilette, mobilité), et ponctuellement pour une toilette médicalisée. L'auxiliaire a le droit d'aider à la prise de médicaments si l'aide-soignant les a préalablement disposés dans un semainier. Elle peut aussi aider à des tâches administratives plus complexes : remplir sa feuille d'imposition, accompagnement dans des démarches administratives, etc. C'est la seule catégorie d'aide à domicile à qui on reconnaît un rôle et une responsabilité dans la prise en charge globale de la personne, qui a un rôle dans l'évaluation de la situation globale des usagers, et dans la coordination avec les autres professionnels intervenant à domicile.

---

ou technique, cadre de secteur ou de proximité, coordinateur de service de soins, responsable de service), G (psychologue, responsable d'entité, chef de service), H (médecin, directeur de fédération départementale, directeur d'entité, directeur de service), et I (directeur général d'entité).

Par extension, le terme générique d'aide à domicile peut aussi concerner les TISF[57], qui interviennent essentiellement dans le cadre de l'aide à domicile aux familles, même si l'accord de branche précise que ce peut être aussi auprès des personnes âgées et handicapées. Le diplôme d'Etat de TISF est au niveau IV de l'éducation nationale (le DEAVS au niveau V). Depuis les années cinquante quand il s'agissait encore de travailleuses familiales, les TISF sont reconnues comme faisant partie du corps du travail social : elles « effectuent une intervention sociale préventive et réparatrice » à destination des familles (aide à la parentalité) et des enfants (aide à l'éducation). Leur activité consiste à « *faire avec* » et non à « *faire pour* ». Il s'agit d'une fonction d'accompagnement, essentiellement social et éducatif.

Conformément au schéma ci-dessous[58], le passage entre les catégories A et B a des incidences limitées en terme de rémunération. Le vrai « saut » se situe entre les catégories B et C, et entre les catégories C et D (ce passage ne concerne qu'une part marginale des intervenants à domicile).

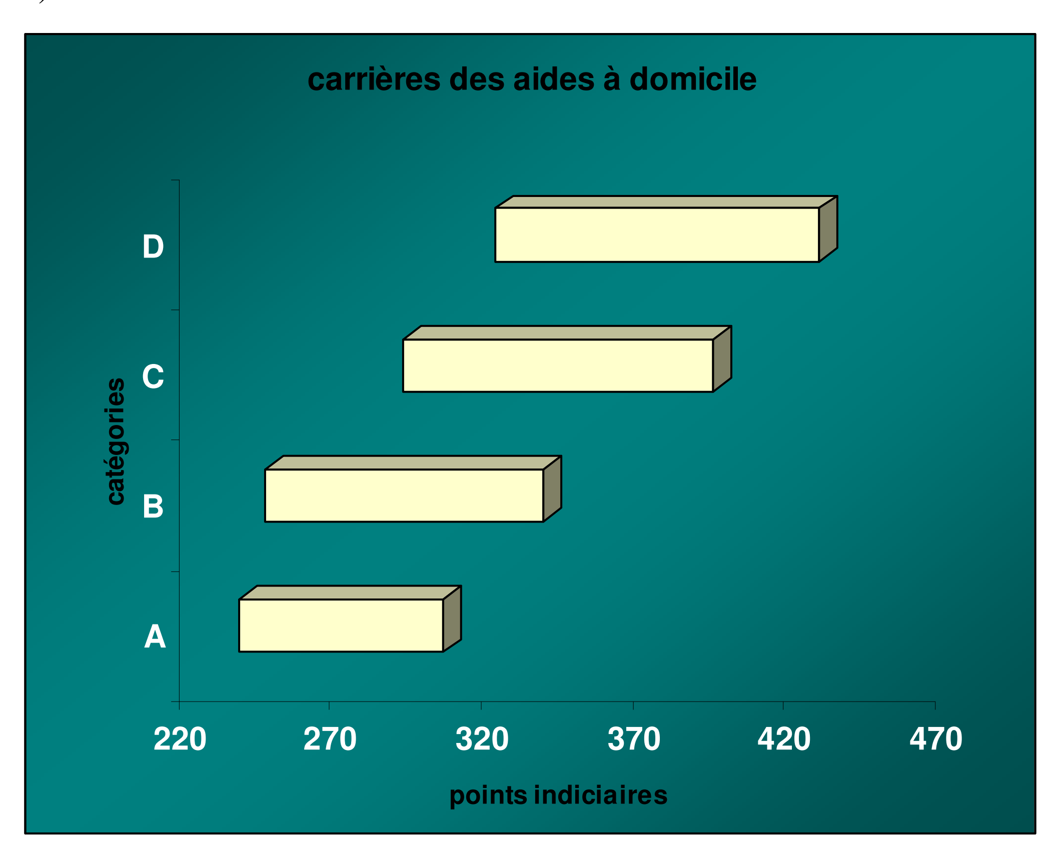


Schéma 2. Les carrières des aides à domicile

57 Dans la littérature, les enquêtes qualitatives et les entretiens réalisés, il apparaît que communément, les TISF appartiennent à l'aide à domicile en tant que secteur. En revanche, elles ne font en général pas partie de la catégorie des salariés génériquement nommés « aide à domicile » (qui est constituée des trois premières catégories : agents et employés à domicile, et auxiliaires de vie sociale). Toutefois, nous étudions ici les métiers du secteur de l'aide à domicile, c'est pourquoi nous les intégrons à notre présentation.

58 Schéma issu de Lamotte, Puissant, 2010.

Les encadrants intermédiaires

Le terme « encadrement intermédiaire » est générique et désigne la fonction qui remplit les tâches de coordination et de gestion d'une équipe d'aides à domicile : gestion des plannings (emplois du temps, remplacements, récupérations, etc.), réunions des aides à domicile d'une même équipe, remise des fiches de paie, relations avec les usagers, première visite (et parfois plus) à domicile chez les usagers, etc. Pour désigner cette fonction, nous emploierons le terme générique de « responsable de secteur », majoritairement employé par les personnes rencontrées dans le cadre de notre enquête.

Encadré 5. Les « responsables de secteur »

Histoire et évolutions de ces emplois

Les postes de responsable de secteur sont une spécificité des structures prestataires, et se sont consolidés sur la base d'un continuum du bénévolat au salariat, dans un contexte de professionnalisation des structures. La professionnalisation de ces emplois atteste de la reconnaissance des activités de coordination et d'encadrement intermédiaire, dans un secteur à la fois caractérisé par l'isolement des salariés dans des lieux de travail éclatés, et par une relation de travail en interaction exclusive avec les usagers. La professionnalisation de cette fonction a ainsi pour enjeu de re-collectiviser une activité par nature isolée et éclatée. Elle consacre le passage progressif du registre domestique à un registre plus professionnel, donc de développer des compétences professionnelles pour coordonner et suivre le service.

Les associations gèrent ces emplois de manières très différentes. Certaines continuent de ne pas salarier leurs responsables de secteur, qui restent alors bénévoles, le plus souvent volontaires comme dans la plupart des associations de la Fédération ADMR. Parfois des responsables de petits secteurs ruraux, employés municipaux, peuvent être « contraints » d'accepter ces tâches de responsables de secteur qui s'ajoutent à leur activité professionnelle normale, sans augmenter leur temps officiel de travail ni leur rémunération. N'ayant pas choisi d'endosser ce rôle, ils se contentent parfois de distribuer les fiches de paie, ce qui limite la « re-collectivisation » du travail d'aide à domicile.

La majorité des responsables de secteur rencontrées dans le cadre de nos entretiens sont d'anciennes aides à domicile. Toutefois, depuis le début des années 2000, une nouvelle dynamique enraye ces mouvements de promotions internes. Les associations recrutent de plus

en plus directement sur des marchés qualifiés (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, etc.). Cette évolution confirme le changement de registres d'efficacité : d'une exigence de connaissance du secteur, on passe à une exigence de savoir-faire dans les domaines sociaux au sens large. Les possibilités de promotion interne s'amenuisent. Ainsi, parmi les 5% des salariés ayant obtenu un diplôme par la VAE en Rhône-Alpes en 2008, 77% concernent les diplômes d'intervention à domicile et aucune VAE pour la formation spécifique responsable de secteur (Observatoire Rhône-Alpes de la Branche Aide à Domicile, 2008).

Une lecture statistique fragmentée, une lecture conventionnelle floue

Peu de données statistiques existent pour identifier les emplois de « responsable de secteur ». Selon l'Enquête Emploi pour l'année 2007, il y aurait dans l'aide à domicile environ 15000 professions intermédiaires, soit environ 8% des emplois du secteur Le statut de profession intermédiaire n'est cependant pas conditionnel de l'encadrement de salariés. Si l'on se limite aux salariés encadrant au moins une personne, cela représente environ 12 000 salariés, soit 5% des emplois. Selon l'Observatoire de la branche Aide à Domicile, en Rhône-Alpes en 2008 (*op.cit*), 1,4% des salariés de ce secteur occupent un rôle de responsable de secteur. Parmi elles, 39% n'ont suivi aucune formation particulière pour cette fonction.

La lecture conventionnelle (accord de branche du 29 mars 2002) de ce groupe professionnel atteste d'une grande diversité des positions conventionnelles possibles. Nous avons repéré trois types de postes pouvant relever de l'activité des responsables de secteur : « *Chargé(e) d'évaluation et de suivi social* », « *Responsable de secteur* », toutes deux de la catégorie E, et « *Cadre de secteur ou de proximité* », de la catégorie F.

L'accord de branche ne concerne que les responsables de secteur salariées de l'association. Or, il est à noter que dans certaines associations, notamment affiliées à la Fédération ADMR, ces postes ne sont ni des postes d'encadrement intermédiaire (au sens formel des CSP), ni des postes salariés : les tâches citées ci-dessus incombent souvent aux présidents bénévoles des associations locales.

La lecture conventionnelle de ce groupe professionnel atteste d'une grande diversité des positions conventionnelles possibles. Plusieurs intitulés de postes recouvrent des tâches et des responsabilités aujourd'hui endossées par les responsables de secteur. Dans l'accord de branche, nous avons repéré trois types de postes pouvant relever des responsables de secteur :

. « *Chargé(e) d'évaluation et de suivi social* », de la catégorie E, qui « *aide les individus, les familles et les groupes à résoudre les problèmes de leur vie quotidienne* », et « *contribue à la prévention de l'exclusion sociale sous toutes ses formes* ». Dans leurs activités de veille sociale (liens réguliers avec les personnes aidées), d'évaluation des besoins avec les usagers, la formalisation de l'action à mettre en œuvre (notamment par la gestion des plannings des équipes d'aides à domicile), et le suivi continu du service dispensé par les aides à domicile, les responsables de secteur réalisent de fait des activités relevant de ce poste.

. « *Responsable de secteur* », de la catégorie E, qui « *analyse la demande et propose au demandeur le service le plus adapté à ses besoins* », « *encadre une équipe de personnels d'intervention* », et « *en assure sa mise en œuvre et le suivi en mobilisant les ressources humaines nécessaires* ». Les deux dernières finalités relèvent clairement des responsabilités et des tâches qui incombent à tout responsable d'équipes d'aides à domicile.

. « *Cadre de secteur ou de proximité* », de la catégorie F, qui « *anime, gère, coordonne une équipe, à l'échelle d'un secteur géographique, et/ou d'une ou plusieurs activités, et/ou d'une ou plusieurs entités* ». Gérer et animer une équipe d'aides à domicile sur un secteur géographique est précisément le rôle du responsable de secteur, au sens générique du terme.

On note un éclatement conventionnel des responsabilités qui incombent aux responsables de secteur. Conventionnellement, cette fonction relève d'agents de maîtrise (catégorie E) ou de cadres (catégorie F), et nécessite la détention d'un diplôme : assistant social, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé ou jeunes enfants, ou TISF avec une expérience professionnelle supérieure à 10 ans et une formation adaptée au poste. Or, nos entretiens témoignent de la non adéquation fréquente de ces postes avec leur description et leur encadrement conventionnels. Pour l'aide à domicile aux personnes âgées, la majorité des responsables de secteur rencontrées sont en catégorie D (catégorie d'employés), voire en catégorie C, pour des temps très partiels de responsables de secteur réalisés en complément du travail d'auxiliaire de vie sociale). Peu étaient en catégorie E, aucune en catégorie F. Pour l'aide à domicile aux familles, la situation est différente, les responsables de secteur sont en général classés, au moins, en catégorie E, dans la mesure où les intervenantes à domicile, les TISF, sont déjà en catégorie D. Certaines responsables de secteur sont en F, notamment celles qui ont obtenu un diplôme par la VAE (le Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale – CAFERUIS – notamment).

Ainsi, les descriptions conventionnelles des tâches qui incombent aux responsables de secteur sont générales, floues, et éclatées dans diverses catégories de l'accord de branche. Leurs situations sont éclatées et diverses. Le peu de précision des tâches et des responsabilités

permet des évolutions sensibles de leur rôle, de leurs responsabilités et de leur charge de travail.

C'est ainsi une structuration institutionnelle sédimentée qui caractérise le secteur de l'aide à domicile. Cette sédimentation continue de s'affirmer, et les contours du secteur, ainsi que ses modes de régulation, ne cessent de changer. C'est ce que nous verrons plus loin avec le changement de donne sensible que constitue la loi Borloo de 2005 (voir le chapitre 3). Ainsi, si la sédimentation institutionnelle a permis la reconnaissance et la professionnalisation des associations, notamment sur la base d'une diversification des activités développées en leur sein, elle s'accompagne d'une diversification des parties prenantes intervenant dans ce secteur.

III.2. Une pluralité d'acteurs institutionnels présents sur ce secteur d'activité

La sédimentation institutionnelle, et l'impression d'une superposition de politiques publiques aux objectifs divers, sont renforcées par la pluralité d'acteurs institutionnels [59] qui interviennent tout au long du processus de production des services d'aide à domicile (conception, financement, organisation, administration, etc.).

III.2.1. L'aide à domicile aux familles[60]

En 2003, tous financeurs confondus, l'aide à domicile aux familles a représenté plus de 200 millions d'heures d'intervention aux domiciles des familles usagères.
L'Etat :
Reconnaissance de diplômes d'Etat (DEAVS et TISF) ; rôle de financement, essentiellement par des exonérations fiscales ; rôle de construction et d'organisation du « marché » des

59 Nous parlons ici d'acteurs et de partenaires institutionnels, dans un sens plus large que les institutions publiques. Une association partenaire (d'aide à domicile ou autre), ou une mutuelle, fait partie du paysage institutionnel dans lequel se trouve une association d'aide à domicile.
60 Cette présentation institutionnelle du secteur d'activité résulte de plusieurs données : Leduc (2001), Chabanier (2006), et CNAF (2003). Ces données ont été complétées par la relecture précieuse de plusieurs présidents et directeurs d'associations, ainsi que par une assistante sociale du Conseil Général de la Savoie.

services à la personne, par l'ouverture à la concurrence, l'incitation à la diversification des offres de services ; rôle de certification et de contrôle via la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP).

Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) :

Dans le cadre de leur action sociale, les CAF participent à la mise en œuvre d'actions permettant la mise en place d'un soutien à domicile à destination des familles rencontrant des problèmes temporaires, nécessitant une aide à leur domicile.

Evaluation des situations et financement *temporaire* d'heures d'aide à domicile (naissance, naissances multiples, maladie ou accident de l'enfant, surcharge familiale occasionnelle, famille nombreuse, maladie du père)[61]. Les CAF interviennent surtout pour la naissance d'un enfant. En 2001, elles finançaient 29% des interventions, dont 62% réalisées par des aides à domicile (majoritairement des auxiliaires de vie sociale – catégorie C –, mais aussi des employés et agents à domicile – correspondant respectivement aux catégories B et A)[62], et 38% par des TISF. L'objectif de la CNAF est d'arriver à 70% d'aides à domicile, et 30% de TISF (Chabanier, 2006).

L'UDAF (union départementale des allocations familiales) *et l'UNAF* (union nationale des allocations familiales).

Des partenariats existent entre ces deux institutions et les associations locales issues de Mouvements Familiaux, comme la Confédération Syndicale des Familles – CSF – ou Familles Rurales : réflexion sur les nouveaux besoins, rencontres avec les délégués UDAF dans les conseils d'administration des CAF, etc.

L'assurance maladie :

C'est le principal financeur des prestations au domicile des familles (en cas de maladie de la mère – principal facteur d'intervention de la CNAM –, grossesse pathologique, maladie de longue durée, maladie du père isolé), malgré une baisse de 21% des interventions financées entre 1998 et 2004. En 2001, 36,5% des interventions à domicile auprès des familles étaient financées par l'assurance maladie, dont 54% par des TISF et 46% par des aides à domicile.

Le Conseil Général :

61 On note en Isère une baisse de la durée des interventions financées par les Caf de Grenoble et Vienne.

62 Précision terminologique : la CNAF et donc les CAF locales emploient systématiquement la terminologie « auxiliaire de vie sociale » pour désigner les interventions aux domiciles des particuliers qui ne sont pas réalisées par les TISF. Toutefois, ce terme de correspond pas toujours aux titulaires du DEAVS (diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale). Parfois même, localement, les CAF incitent à multiplier les interventions par des aides à domicile non qualifiées. C'est pourquoi nous emploierons, à la différence de la CNAF (et de ses écrits et statistiques sur ce secteur d'activité), le terme plus générique d' « aide à domicile », pour désigner les personnels intervenant aux domiciles des familles, qui ne sont pas des TISF.

Evaluation des situations et financement d'heures d'aide à domicile dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance, légale ou facultative, pour éviter le placement temporaire d'un enfant ; mais aussi plus marginalement dans le cadre des actions de prévention médico-sociale de la protection maternelle et infantile départementale, et enfin dans le cadre d'actions spécifiques auprès des familles dissociées, à très faible revenu (dans un but de réinsertion), ou auprès de parents handicapés ayant des enfants à charge. Le principal motif d'intervention du Conseil Général est l'aide sociale à l'enfance.

En 2001, 17% des interventions étaient financées par les départements, dont 82% de TISF, surtout des missions socioéducatives dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance. Les heures financées par le Conseil Général augmentent depuis 1998 (+5% entre 1998 et 2004) et tendent à rattraper les heures d'intervention financées par la branche maladie de la sécurité sociale. La prise en compte simultanée des évolutions à la baisse de l'assurance maladie et de celles, à la hausse, du Conseil Général atteste de la justesse des propos des TISF recueillis dans le cadre de cette thèse, mais aussi dans d'autres recherches (Leduc, 2001), qui témoignent d'un accroissement de la part des publics en grande précarité socioéconomique.

Les municipalités :

Le plus souvent par leur Centre communal d'action sociale (CCAS), des communes financent, soit par subvention, soit en prenant en charge une partie de la participation familiale (sur la base d'une convention passée avec une association), en général 0,50 € par heure réalisée. Ce partenariat peut aller au-delà, et donner lieu à une réflexion commune sur les besoins des familles, leurs évolutions, et les réponses proposées sur ce territoire donné. Des conventions avec les CCAS peuvent aussi porter sur l'organisation d'interventions de TISF en co-animation avec des personnels institutionnels dans des lieux d'accueil parents/enfants (aide à la parentalité).

Le Conseil Régional :

Budgets formation ; dialogue avec des instances associatives régionales résultant du regroupement au niveau régional d'associations d'aide à domicile aux familles[63].

Les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) :

Financeurs et organisateurs de formations ; le principal pour les associations d'aide à domicile étant Uniformation[64].

---

63 Un exemple d'action co-financée et co-organisée par le Conseil Régional Rhône-Alpes, avec la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire, est la mise en place d'un espace régional de dialogue social, portant plus spécifiquement sur les emplois des services à la personne.

Les Mutuelles[65] *:*

Dans le cadre de contrats d'assistance signés avec les sociétaires, et de conventions signées avec des organisations prestataires d'aide à domicile, les mutuelles peuvent participer de plusieurs manières, non exclusives les unes des autres, à la mise en place d'un service d'aide à domicile aux familles : évaluation et financement éventuel suite à des accidents ou maladies temporaires ; salarisation directe d'aides à domicile (c'est le cas de la mutuelle EOVI de la Drôme)[66] ; montage de projets thématiques avec la Mutualité Française (garde d'enfants, accompagnement de jeunes mères à la sortie de la maternité, etc.).

Autres partenariats institutionnels :

Sur le terrain, différents types de partenariats se sont construits au fil des années, avec un des associations et des organismes traitant de problèmes spécifiques, comme les associations de lutte contre le cancer, le sida, l'alcoolisme, le Planning Familial, les associations d'accompagnement en fin de vie, la Sauvegarde de l'Enfance, des associations autour des grossesses multiples, etc. Les entretiens menés alertent sur la difficulté de développer, voire de maintenir ces partenariats utiles, sous la pression des financements et du manque de temps.

Globalement, tous financeurs confondus, on note depuis 1998 une nette tendance à la hausse (+8% entre 2000 et 2005) du nombre d'aides à domicile et une baisse (-11% entre 2000 et 2005) du nombre de TISF.

Pour tous les financeurs, on note une hausse relative du coût des financements l'aide à domicile aux familles, contrairement au nombre d'heures financées. Parallèlement, on note une baisse de la part relative de la contribution des familles qui représente 8% du financement total en 2004. Cela est à mettre en lien avec l'augmentation des familles précaires parmi les familles usagères, qui se manifeste par un accroissement de la part relative des interventions relevant de l'action sociale du Conseil Général. Le nombre de familles aidées par le Conseil Général et les allocations familiales croît, alors qu'il diminue pour les familles aidées par l'assurance maladie. L'année 2001 constitue un tournant, car pour la première fois, le nombre d'aides à domicile aux familles a été plus important que celui de TISF.

---

64 Le regroupement des associations d'aide à domicile aux familles en région au sein de la FRAAFP RH (Fédération Régionale des Associations de l'Aide Familiale Populaire Rhône-Alpes) permet d'obtenir des fonds importants (hors plan de formation) à Uniformation pour la formation des personnels, notamment l'organisation de sessions d'accueil de salariés nouvellement embauchés. C'est le cas pour ADF 38 à Grenoble – l'ADIAF à Lyon – les AAFP de l'Ain, Savoie, Haute-Savoie.

65 Rôle très important de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) pour les associations intervenant en milieu rural et semi rural.

66 Dans ce cas, le rôle des mutuelles est le même que celui de toutes associations d'aide à domicile.

III.2.2. L'aide à domicile aux personnes âgées

Les financements dans l'aide à domicile aux personnes âgées sont plus complexes et, depuis l'origine, moins abondants que pour l'aide aux familles. La préoccupation récurrente pour ces associations, a été d'abord le financement de la prestation d'aide ménagère, puis d'aide à domicile. Aujourd'hui encore, les entretiens réalisés dans le cadre de cette thèse et par d'autres (Streicher, 2009) attestent que la préoccupation principale des acteurs de l'aide à domicile, quant aux relations que les associations entretiennent avec les institutions, concerne le financement des prestations, et le calcul du prix de revient de l'heure d'intervention. En effet, l'essentiel des financements de l'aide à domicile sont publics, de nature légale, extra légale ou facultative.

L'Etat :

Depuis le Plan Borloo, l'Etat joue plusieurs rôles dans la régulation, l'encadrement et le financement des « services à la personne[67] » : un rôle de financement, essentiellement par des exonérations fiscales ; un rôle de reconnaissance des métiers par l'instauration du DEAVS en 2002. De plus, l'Etat joue un rôle de construction et d'organisation du « marché » des services à la personne en ouvrant à la concurrence et en incitant à diversifier les offres de services. Cette construction du marché s'opère sur la base d'outils des « enseignes » nationales, visant à fluidifier le marché des services à la personne, en facilitant l'intermédiation entre l'offre et la demande de services. Enfin l'Etat, via les DDTEFP, joue un rôle de certification et de contrôle des structures agréées de services à la personne.

Le Conseil Général :

Le Conseil Général joue un rôle central dans l'aide à domicile aux personnes âgées par le financement de l'APA et par ses prérogatives d'action sociale. Il établit avec ses partenaires, un schéma gérontologique départemental et évalue les situations de dépendance et d'aide à domicile via des plans d'aide et d'évaluation GIR par des assistants sociaux. Il peut jouer aussi un rôle financier supplémentaire par des subventions de fonctionnement ou sur projets.

L'assurance maladie :

Les CPAM et CRAM jouent un rôle de financement sur le fond d'action sociale (prestations facultatives appliquées par voie conventionnelle avec les services prestataires), financé par les cotisations des actifs. Dans ce cadre, les bénéficiaires paient un ticket modérateur.

---

67 On note d'ailleurs le changement de terminologie par rapport aux politiques publiques précédentes, notamment par rapport à la loi 2002-2 : de la notion d'aide à domicile, on passe à celle de services à la personne, englobant les activités sociales d'aide à domicile auprès des publics fragiles.

La caisse nationale de l'assurance vieillesse (CNAV) :

Depuis les ordonnances du 21 août 1967, la CNAV a une action sociale financée par le fonds national d'action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées (FNASSPA), alimenté en grande partie par prélèvement sur les cotisations vieillesse. 80% des crédits sont affectés à l'action individualisée, dont 75% pour l'aide ménagère et l'amélioration de l'habitat.

Les caisses de retraite :

Les caisses de retraite jouent un rôle de financement de l'aide à domicile aux personnes âgées, dans le cadre des fonds d'action sociale des caisses de retraite.

Les mutuelles :

Les mutuelles, par le biais d'un contrat d'assistance signé avec leurs sociétaires, et de conventions signées avec des organisations prestataires d'aide à domicile, peuvent jouer un rôle d'évaluation (par un médecin agréé), éventuellement de financement d'heures d'aide à domicile après un accident ou une maladie. Les mutuelles sont aussi présentes dans les enseignes nationales (La mutualité française au sein de l'enseigne France Domicile ou la Mutualité Sociale Agricole au sein de l'enseigne Fourmi Verte).

Les assurances privées :

Certaines assurances privées s'intéressent aux systèmes d'assurance dépendance depuis la fin des années 1980.

Les municipalités :

Les municipalités peuvent financer des postes de coordination et d'encadrement intermédiaire, et peuvent employer des responsables de secteur. Parfois, elles gèrent un service d'aide à domicile sur leur territoire et elles peuvent aussi financer directement de l'activité d'aide à domicile sur sa commune ou en subventionnant une association.

Le Conseil Régional :

Le Conseil Régional est présent dans le secteur de l'aide à domicile, dans le cadre des budgets de formation qu'il accorde, soit directement aux salariés, soit aux structures employeuses.

Globalement, le financement des prestations d'aide à domicile dispensées par les associations, est institutionnel. Florence Leduc (*op. cit.*) retient deux caractéristiques principales du mode de financement des prestations.

D'une part le financement des services « *est attaché à la situation individuelle de chaque personne ; elle est stratifiée à la fois en fonction des publics, personnes âgées, malades, handicapées et à l'intérieur des grandes catégories aux conditions administratives* » (p145).

Au-delà des particularités locales liées aux choix politiques des différentes collectivités, certains dispositifs se complètent, d'autres sont exclusifs, et d'autres encore sont subsidiaires.
D'autre part, le mode de tarification est forfaitaire et ne prend « *pas en compte la réalité du prix de revient de chaque structure, comme cela existe pour les services de travailleuses familiales ou pour les services infirmiers de soin à domicile* » (p146). Ce mode de tarification ne permet pas, pour bien des structures, de recouvrir la totalité des dépenses engendrées par l'organisation du travail (temps de travail collectifs, temps de trajets). Cela peut mener les associations qui n'ont pas d'autres subventions de fonctionnement à faire des économies au détriment de temps de formation, ou autres éléments constitutifs du travail et de l'organisation du travail, mais non compris dans l'heure de référence financée par les institutions.
Outre les fonctions précises listées pour chaque institution (souvent en termes d'évaluation des besoins et de financements des prestations), des représentants des différentes institutions peuvent faire partie, selon les associations, leur histoire et leur territoire d'implantation, des CA d'associations et donc directement participer à leur fonction employeur.

Ce premier chapitre a tenté d'analyser l'émergence de l'aide à domicile comme activité domestique, puis le rôle pionnier des associations dans la construction et la reconnaissance d'une profession, et enfin, la structuration et la régulation de ces activités dans le cadre d'un secteur d'activité. Ce chapitre a montré que la structuration des activités, des professions et du secteur s'est réalisée autour des activités d'*aide à domicile*. Si le mouvement engagé dans les années quarante et qui s'est poursuivi jusque dans les années 2000, témoigne de la professionnalisation progressive de l'aide à domicile, aussi bien dans le sens de la construction de professions nouvelles sanctionnées par des diplômes, que dans le sens de la construction d'une branche professionnelle, ces mouvements ne sont ni rectilignes, ni continus. Ils se heurtent aujourd'hui à des difficultés majeures, susceptibles d'enrayer ces mouvements. Ce sont sur les freins à l'amélioration de la qualité de ces emplois, qui apparaissent très atypiques, que se concentrera le chapitre 2.

Chapitre 2

Un secteur d'activité qui repose sur des emplois non consolidés

La question de l'emploi s'est posée tardivement dans l'aide à domicile ; les activités réalisées à destination des usagers ont longtemps constitué le cœur des préoccupations, masquant les problématiques de l'emploi et des professions, posées comme telles. Or, le développement des activités a conduit à questionner l'emploi, et à interroger les acteurs traditionnels du secteur dans leur fonction d'employeurs. Ainsi, les professions d'aide à domicile ont été largement façonnées par l'acteur collectif historique que sont les associations. Celles-ci sont parvenues à organiser, consolider et structurer aussi bien les activités que les professions, sur la base d'une organisation originale, permettant un éloignement de la sphère domestique. Si les associations ont dans un premier temps largement contribué à faire émerger des professions, à les consolider et les reconnaître, des mutations touchant le secteur semblent réinterroger en retour les acteurs historiques du secteur, leurs spécificités et leurs capacités à faire reconnaître les emplois du secteur. C'est ce sur quoi le deuxième chapitre se concentrera. Une première section montrera en quoi les mutations des publics fragilisent le modèle de la gestion de l'emploi et de la reconnaissance des professions, tel qu'il avait été mis en œuvre dans les associations. Cette déstabilisation se manifeste aujourd'hui par des conditions de travail et d'emploi globalement dégradées dans les métiers d'aide à domicile (section II). Enfin, une troisième section montrera que, dans un contexte d'emplois globalement dégradés, les associations, comparativement aux autres types d'employeurs, jouent un rôle relativement sécurisant sur le marché de l'emploi.

Section I. Une reconnaissance partielle et ambivalente des professions

La reconnaissance des activités, puis des professions d'aide à domicile s'est opérée quand les activités étaient essentiellement tournées par les familles. Dans ce contexte d'aide à domicile aux familles et de soutien de la politique familiale, la structuration du secteur d'activité s'est articulée et s'est appuyée sur la structuration et la reconnaissance d'une profession nouvelle, les travailleuses familiales. Avec le passage d'une aide majoritairement tournée vers les familles à une aide majoritairement en direction des personnes âgées (c'est ce processus que

nous désignerons par l'expression « mutation des publics »), la reconnaissance des professions, aussi bien symbolique que salariale, a connu un frein net.

I.1. L'aide à domicile aux familles : un fort investissement des politiques publiques qui a permis une rapide reconnaissance et qualification des professions du secteur

Conformément à ce qui a été expliqué précédemment, les associations d'aide à domicile se sont d'abord structurées autour des familles, dans un contexte particulièrement tendu caractérisé par de vives préoccupations natalistes et le déploiement des politiques publiques familiales. Les associations étaient alors considérées comme un outil de ces politiques natalistes, et donc comme un outil à développer et à soutenir. C'est ainsi que dès le départ, l'investissement public a été conséquent, pour soutenir l'aide à domicile aux familles, exclusivement délivrée par les associations. Les politiques publiques ont donc largement soutenu les associations du secteur en émergence et en consolidation. Cela s'est manifesté par d'importants financements publics investis dans le fonctionnement des associations, mais aussi dans leur investissement dans la reconnaissance de la première qualification du secteur : le diplôme de travailleuse familiale. L'investissement public massif dans le secteur a permis aux associations de jouer le rôle que l'économie sociale a traditionnellement joué en terme de qualifications : c'est-à-dire que les activités développées dans les organisations d'économie sociale (les secteurs médico-social, social, d'animation, socio-éducatif, etc.) se sont structurées autour du développement et de la reconnaissance de compétences nouvelles, reconnaissance qui a permis la création de nouvelles professions, consacrées par des diplômes nouveaux, reconnus par l'Etat (diplômes d'animateur, d'éducateur, de conseiller en économie sociale et familiale, etc.). Dans un contexte de soutien public aux initiatives privées sans but lucratif, les organisations d'économie sociale ont ainsi traditionnellement été en mesure de jouer un rôle de qualification collective des emplois et des personnes. C'est ce modèle qui caractérise la création et la reconnaissance du métier de travailleuse familiale, devenu aujourd'hui le métier de technicienne d'intervention sociale et familiale. Les associations ont permis le développement de nouvelles compétences, qui se sont formées autour du couple entretien / éducation. L'idée était que les travailleuses familiales intervenaient dans les foyers pour aider les jeunes mamans en difficulté, à la fois pour l'entretien du foyer, mais aussi pour s'occuper des enfants (aide à l'allaitement, à l'éveil, à l'éducation). Dès le départ, la reconnaissance des compétences des travailleuses familiales est passée par la mise en avant

par les associations des compétences socio-éducatives nécessaires pour occuper ce type de métiers. C'est ainsi que cette reconnaissance a été consacrée par la création d'un diplôme, reconnu par la puissance publique et rendu nécessaire pour intervenir auprès des familles en difficultés.
Puis l'aide à domicile s'est diversifiée, permettant le développement d'une branche distincte de l'aide à domicile aux familles : il s'agit de l'aide aux personnes âgées. Pourquoi le même modèle de reconnaissance et de professionnalisation des activités d'aide à domicile aux personnes âgées n'a pas été possible ? C'est sur ce changement de contexte que portera le paragraphe suivant.

I.2. L'aide à domicile aux personnes âgées : une politique publique gérontologique qui n'a pas ouvert la voie de la professionnalisation

Le développement d'associations spécialisées sur l'aide aux personnes âgées s'est opéré dans un contexte institutionnel et de représentations fort différent. Si les politiques publiques se sont rapidement investies dans le secteur de l'aide à domicile aux familles, à la fois en termes de politique familiale et nataliste, et en termes de professionnalisation des nouvelles activités de ce champ d'intervention, il n'en va pas de même pour les activités d'aide aux personnes âgées. Les politiques publiques déployées autour des personnes âgées, dont le caractère isolé et démuni était très préoccupant après la seconde guerre mondiale, se sont pendant longtemps exclusivement centrées sur la politique gérontologique. Cette attention portée aux bénéficiaires des services ne s'est pas appuyée sur une attention portée aux producteurs des services, comme cela a été le cas pour l'aide à domicile aux familles : la reconnaissance des besoins des familles s'est accompagnée de la reconnaissance de l'exigence de qualification des salariées pour les combler. Les deux dimensions politiques (familiale et professionnelle) ont été concomitantes pour l'aide à domicile aux familles, alors que la dimension gérontologique s'est longtemps déployée seule, en ce qui concerne l'aide aux personnes âgées. La différence des représentations sociales liées à l'enfance et de celles liées aux personnes âgées contribue sans doute à expliquer cette distorsion politique dans l'aide aux personnes âgées. Au sortir de la seconde guerre mondiale, il apparaissait clairement que l'investissement massif dans le renouvellement démographique de la France, et donc dans sa jeunesse, était une condition à la sortie de crise du pays (en termes d'emploi, de dynamisme, de reconstruction, etc.). L'aide auprès des familles, qu'il s'agisse d'une aide au domicile des

familles ou non, s'inscrivait dans un enjeu sociétal majeur. Rapidement, les personnes intervenant auprès des jeunes enfants, auprès des familles, sont apparues comme des professionnelles : il fallait que les jeunes mamans aient confiance dans les professionnelles de l'enfance, pour continuer à faire des enfants tout en travaillant. La reconnaissance de ces professionnelles s'est ainsi appuyée sur le côté éducatif et non strictement domestique des activités réalisées par les travailleuses familiales : les compétences éducatives devant s'apprendre par le biais de formations particulières, non accessibles de manière informelle ; des écoles de travailleuses familiales ont ainsi vu le jour dès les années cinquante. Les activités domestiques étaient considérées comme des activités supplémentaires aux activités éducatives, mais ne constituant pas le cœur de métier des travailleuses familiales. A l'inverse, l'image véhiculée autour des personnes âgées a été pendant longtemps davantage une image d'assistance et d'aide domestique (aide à l'entretien du foyer, aide aux repas, etc.), ne requérant pas plus de compétences que les compétences acquises par les femmes au sein de leur foyer (c'est-à-dire les compétences dites domestiques). Il a fallu attendre les années quatre-vingts pour que les activités réalisées auprès des personnes âgées ne soient plus strictement réduites aux activités domestiques, et revêtent une dimension davantage sociale voire médico-sociale. Le cantonnement de ces activités dans la sphère domestique a plusieurs incidences, retardant la reconnaissance des activités comme requérant des compétences professionnelles, et corrélativement la reconnaissance des salariées comme étant des professionnelles.

L'aide à domicile auprès des personnes âgées nous paraît être caractéristique d'une sorte de « *statut quo* » (Aballéa, 2005)[68] autour du caractère domestique et donc non professionnel de l'activité d'aide à domicile auprès des personnes âgées. Nous comprenons la notion de *statut quo* comme un registre d'action au sens de Salais et Storper (1993), c'est-à-dire comme une paire de conventions, portant à la fois sur le marché des produits (qualité des produits) et du travail. Un registre d'action est partagé par le producteur et le demandeur qui se coordonnent sur la base de cet accord. Dans l'aide à domicile, le registre d'action partagé par les usagers, les aides à domicile et par certains employeurs, appartient au « *monde de production interpersonnel* » (Salais, Storper, *op. cit.*), au sens où l'identité des objets (ou services) produits est inséparable des personnes qui le produisent et l'utilisent. Ce monde de production, très proche du « *monde de justification domestique* » (Boltanski, Thévenot, 1991), est fondé sur des relations interpersonnelles fortes, l'instauration d'une confiance et d'une

[68] Nous reprenons cette catégorie qu'Aballéa a utilisée à propos des assistantes maternelles.

proximité, sur le modèle des relations tissées entre les membres d'un même foyer, entre les membres d'une même famille. On peut ainsi analyser le développement des activités d'aide à domicile autour du registre d'action, qui correspond en amont a un monde de justification[69] : le registre et le monde domestiques qui contribuent largement à expliquer ce statut quo autour de la non professionnalité. Deux éléments principaux caractérisent ce registre : l'interpersonnel et l'informel, les deux étant interdépendants et se renforçant. Ainsi, l'image de l'aide à domicile comme entraide ou aide informelle, pour soutenir des personnes qui ne peuvent tenir leur foyer, leur famille ou qui ne peuvent se mouvoir sans assistance, reste prégnante.

I.2.1. Registre domestique et caractère interpersonnel et affectif de la relation d'aide à domicile

Le côté affectif et interpersonnel, caractéristique de la sphère domestique, est récurrent dans les entretiens, tant du point de vue des motivations des aides à domicile (quand il s'agit d'un véritable choix, il intervient souvent après un drame familial), que du point de vue de l'intérêt et du sens que les salariées trouvent à leur travail.

> « *Je me suis tellement attachée à mes personnes… Je ne l'aurais jamais cru. Elles font vraiment partie de ma vie. Et puis vous savez, il y a beaucoup de choses qu'elles ne peuvent pas dire à leur famille, à leurs enfants, et c'est à nous qu'elles disent les choses. On devient vraiment leur confidente. Heureusement qu'on est là pour elle, et pas seulement pour faire du ménage ou pour les aider, mais juste pour être là*[70] ».
>
> « *Vu comme les choses changent, que l'association est devenue une entreprise, qui veut être rentable, moi, je ne reconnais plus mon travail. Heureusement, les personnes âgées, elles, elles ne changent pas. Enfin, il y en a qui ont dû changer tout leur*

---

69 Nous n'employons pas ces deux notions de manière indifférenciée, mais nous utilisons les deux simultanément pour mettre en évidence leur caractère complémentaire. Un « registre d'action » est un référentiel dans lequel se placent les parties prenantes du service pour produire un service. Un « monde de justification » est un référentiel dans lequel les différents acteurs se placent, pour justifier leurs actions, leur travail et la manière dont ils l'effectuent. Ainsi, aussi bien les registres d'action que les mondes de justification permettent d'expliquer la réussite ou l'échec des coordinations entre acteurs, coordinations nécessaires pour toute production.

70 Entretien 3 Aide à domicile (S-A-Is-Ass3).

planning, qui ne connaissent plus les personnes chez qui elles vont. Heureusement, nous, notre responsable elle ne nous a pas fait ça, moi, je retrouve mes personnes, et heureusement. Déjà que ce boulot devient de plus en plus difficile, alors s'il n'y a plus le côté humain, ce n'est plus la peine de faire ça[71] ».

L'importance du caractère affectif et interpersonnel de la relation d'aide à domicile se retrouve aussi du côté des usagers. Ainsi, les six usagers ou familles d'usagers rencontrés insistent sur l'importance de cette relation interpersonnelle.

> « *Vous comprenez, ma mère n'est pas toujours consciente. On a besoin de la garder dans notre monde, de reconnaître les choses et les gens. Même si elle ne parle plus tellement, je me rends bien que compte quand Mme X. arrive, elle lève la tête, elle la reconnaît. Et là, je sais qu'elle ne pense pas que je l'abandonne, je peux partir travailler tranquille. Je n'ai pas de sœur, donc on ne peut pas se relayer auprès de maman, mais on la laissant à Mme X., je suis complètement tranquille, car je sais qu'elle la connaît, elle connaît ses habitudes, je sais qu'elle ne va pas la brusquer, et que maman ne perdra pas ses repères*[72] ».
>
> « *C'est sur, des fois elle arrive en retard, des fois elle n'est pas de bonne humeur, mais bon, on s'entend bien! Et puis elle supporte aussi mon caractère de cochon! Quand elle part en congés, je ne veux pas qu'ils m'envoient une remplaçante, ah ça non. Je préfère attendre son retour, tant pis si l'appartement est un peu sale, et tant pis si du coup, mes enfants doivent passer un peu plus me voir pour me faire mes courses. Vous savez, c'est pas facile de faire confiance, de laisser entrer des personnes qu'on ne connait pas chez soi. X., elle sait où tout se trouve, elle sait comment j'aime que mon lit soit fait. Et puis, elle me donne des nouvelles de ses enfants, du quartier, j'aime bien, ça me change de ma solitude*[73] ».

71 Entretien 15 Aide à domicile (S-B-Is-Ass1).
72 Entretien 90 Usager (U-Is-Ass1).
73 Entretien 91 Usager (U-Is-Ass2).

I.2.2. Registre domestique et caractère imprécis et informel de la relation d'aide à domicile

La deuxième caractéristique principale du registre domestique est le caractère informel et flou des relations, et des activités effectuées. Ce flou est poussé à l'extrême dans le cadre de l'emploi direct : les salariées répondent aux demandes et besoins immédiats des personnes, n'ont pas de missions délimitées par écrit (ménage, nettoyer les moquettes, passer la tondeuse), et n'ont souvent pas conscience de passer d'une « femme de ménage » ou d'une « aide ménagère », à une aide à domicile. Une salariée intervenant chez une personne de 60 ans pour des tâches ménagères, qui reste employée plus de 10 ans chez la même personne, effectue de fait une activité d'une autre nature : s'ajoutent aux tâches ménagères une mission de « veille » (éviter les chutes, vérifier la santé de la personne par un suivi régulier) et une mission humaine et sociale parfois beaucoup plus importante : avec l'âge les personnes sortent moins et leur solitude peut croître (les petits enfants grandissent et viennent moins, mobilité professionnelle des enfants, décès des amis). Cette salariée continuera néanmoins à se présenter comme employée de ménage.

Dans le cadre de l'emploi intermédié par une association, la part d'informel est considérablement réduite (convention collective, accords d'entreprise, règlement intérieur, délimitations écrites de ce qui relève du métier d'aide à domicile et ce qui n'en relève pas – comme laver les murs, le jardinage). Toutefois, une part d'informel et de flou subsiste, si bien que l'organisation associative d'aide à domicile est parfois présentée comme un compromis entre le formel et l'informel, qui se manifeste par « *une formalisation volontairement limitée qui constitue un modèle de service spécifique* » (Dussuet, Loiseau, *op. cit.*). Cette formalisation incomplète permet à la fois de laisser une place importante aux usagers et de gérer des paradoxes inhérents au fonctionnement associatif qui s'expliquent par l' « *interférence entre les différents mondes*[74] *dont [les associations] se réclament, ou entre ces mondes et ceux dans lesquels l'organisation de la production des services les amène à pénétrer* » (p11). Nous verrons plus loin que la part de la formalisation croît dans les associations d'aide à domicile ; ce qui n'est pas sans véhiculer des tensions (voir chapitre 8).

74 Les auteures parlent des mondes civique, domestique, industriel et marchand ; ces deux derniers mondes ont été intégrés aux deux premiers traditionnels, avec le développement de la figure de la salariée.

De même que le caractère interpersonnel et affectif, le caractère flou et informel de la relation d'aide à domicile se retrouve tant du côté des salariées que de celui des usagers. Souvent, il n'existe pas de fiches de poste précisant ce qui relève de la compétence d'une aide à domicile et, quand elles existent, les salariées les ignorent souvent. Un flou important subsiste quant à leurs missions et les activités qu'elles réalisent effectivement chez les usagers. De plus, les frontières entre ce qui relève ou non de leurs compétences sont souvent poreuses.

> « *On sait par exemple qu'on n'a pas à nettoyer les murs. Mais franchement, moi je suis en CDD, et je refuse jamais rien des personnes. Quand je serai en CDI, ce sera peut être différent, mais pour l'instant, j'ai trop peur d'être renvoyée si je fais pas ce qu'on me demande, je veux pas d'histoires. Je ne sais jamais trop bien ce que je vais faire chez une personne, avant d'être vraiment chez elle. Entre ce qui est indiqué sur nos plannings et ce qu'on fait, je peux vous dire qu'il y a un monde*[75] ».
>
> « *On ne sait pas toujours ce qu'on représente pour les usagers. On sent bien qu'on représente beaucoup. Vous savez, ce n'est pas évident de faire le métier qu'on fait. On ne sait pas bien comment on doit s'y prendre chez les personnes. En gros, notre travail, c'est mission impossible : on doit faire attention à ne pas s'imposer, respecter leur intimité, tout en les obligeant à faire les choses qui sont bonnes pour elles et qu'elles ne veulent pas faire. Des fois, sur une heure d'intervention, je mets une demi-heure à convaincre la personne d'aller se laver*![76] »

Il est apparu à plusieurs reprises au cours des entretiens réalisés avec les aides à domicile, que ce flou est plutôt vecteur de satisfaction, de valorisation et d'intérêt pour les salariées.

> « *J''ai travaillé à l'usine avant de faire ce boulot, et franchement, ça n'a rien à voir. Ici, même si on n'est pas reconnu, même si on nous prend souvent pour des femmes de ménage, nous on sait bien qu'on est plus.* [...]. *Quand on arrive chez une personne, qu'on est censées faire plein de ménage, mais quand on voit que la personne va vraiment mal, qu'est*

75 Entretien 4 Aide à domicile (S-A-Is-Ass4).
76 Entretien 30 Aide à domicile (S-C-Is-Ass4).

ce que vous voulez qu'on fasse? Qu'on lui dise de se décaler pour pleurer plus loin, pour qu'on puisse faire le ménage? Non, ce n'est pas possible. Donc on prend le temps, on discute avec elle. Des fois, quand ce sont des personnes que je connais bien, je sais ce qui leur fait plaisir, donc je fais une compote pour leur remonter le moral, je les emmène se promener en bas, dans le quartier. Bref, on fait comme on peut, en fonction des personnes chez qui on va. Les gens dans leur bureau [le personnel du siège de l'association], *ils ont beau nous indiquer ce qu'on doit faire, nous dire qu'on doit pas être en retard chez les personnes, nous, on fait comme on peut. On n'est pas face à des machines, notre travail, c'est surtout de l'humain, donc on ne peut pas tout prévoir*[77] ».

Ce flou se retrouve aussi chez les usagers ou leur famille dans les représentations qu'ils se font du métier d'aide à domicile, mais aussi dans leurs attentes. Le flou concernant les représentations que les usagers se font du métier se retrouve dans les terminologies changeantes employées pour désigner les salariées : « aide ménagère », parfois « aide à domicile », ou « femme de ménage ». Les usagers interrogés désignent plus souvent les salariés par leur nom ou prénom, ce qui renforce l'hypothèse de la forte personnalisation des relations entre aides à domicile et usagers.

« *Je vous avoue que je ne comprends pas toujours bien. Mes parents ont juste besoin d'un peu de compagnie et d'un brin de ménage de temps en temps, et c'est bien compliqué, avec l'association X. La dernière fois, Mme X.* [la responsable de secteur] *m'a appelée, pour me dire que Y.* [l'aide à domicile] *n'était pas là pour faire la vaisselle du reste de la famille. Ca n'a pas du arriver bien souvent, et puis, si ça dépanne, je ne vois pas où est le mal. Je ne comprends pas tout dans l'organisation de* [l'association][78] ».

Les attentes elles-mêmes sont imprécises.

« *J'ai eu droit à une aide à domicile, car c'est payé par ma mutuelle, suite à un accident que j'ai eu. Du coup, je me suis dit pourquoi pas, mais moi, à part du ménage, je n'ai pas besoin de grand chose. Ah si, la dernière fois c'était sympa, on a fait du thé, et je lui parlais de mes soucis financiers, et elle m'a aidée à comprendre les lettres de la banque. Mais*

77 Entretien 31 Aide à domicile (S-C-Is-Ass5).
78 Entretien 92 Usager (U-Is-Ass3).

sinon, parfois, je ne sais pas trop quoi lui dire de faire... Je l'apprécie beaucoup, j'aime vraiment la voir, discuter avec elle. Parfois, j'aimerais bien juste qu'on se mette toutes les deux dans la véranda et qu'on discute. Mais honnêtement, je ne vais pas faire payer la mutuelle juste pour des moments agréables de discussions, ce n'est pas possible[79] ».

De même que pour les salariées, il apparaît que cette part d'informalité peut être vectrice de satisfaction et même de bien-être pour les usagers du service, dans la mesure où elle permet une adaptabilité continue aux besoins et envies immédiats des usagers.

Ainsi, le consensus qui s'établit entre salariées et usagers autour des métiers de l'aide à domicile comme étant davantage une carrière féminine que professionnelle, s'inscrit dans un registre d'action domestique, dans lequel règnent l'affectif et l'informel. Cette prégnance du registre domestique dans les activités d'aide à domicile est un facteur de l'intérêt des salariées pour leur travail et du bien-être des usagers pour le service reçu. Il est aussi un frein à la reconnaissance des aides à domicile comme vraies professionnelles, détentrices d'un savoir faire particulier et validé. Ainsi, des années cinquante aux années quatre-vingts, les politiques publiques intervenant dans le champ de l'aide à domicile aux personnes âgées se sont peu déployées en vue de l' « *institutionnalisation* » du secteur et de la profession, au sens d'Aballéa (*op. cit.*).

I.3. Une institutionnalisation des professions tardive et ambivalente dans l'aide à domicile aux personnes âgées

Dans son article, Aballéa insiste sur le fait qu'une profession requiert l'intervention publique pour passer d'une *« activité »* à un *« métier »* et pour conférer le statut de professionnels à ceux qui l'exercent. Or, les politiques publiques d'institutionnalisation, indispensables à la reconnaissance d'une profession, ont été tardives en ce qui concerne l'aide à domicile aux personnes âgées, comparativement à l'aide à domicile aux familles. Selon Aballéa, ces politiques doivent être déployées dans quatre directions complémentaires, pour permettre la construction et la reconnaissance d'une profession.

La première dimension est la « *dimension fondatrice* », au sens où l'action publique « *valide l'espace de qualification, en statuant sur les référentiels de formation et en certifiant les diplômes* » (Aballéa, *op. cit.,* p56). La dimension fondatrice de l'action publique remonte aux

79 Entretien 93 Usager (U-Is-Ass4).

années cinquante pour l'aide à domicile aux familles : les travailleuses familiales ont été reconnues comme professionnelles dans le domaine de l'éducation et du suivi social auprès des familles et enfants en difficultés. Les premières écoles de formation ouvrent à la fin des années quarante, et un début de référentiels des savoirs se construit dans les années cinquante, avec la création, en 1949, du diplôme de « travailleuses familiales », qui deviendront, en 1970, des « techniciennes d'intervention sociale et familiale ». Ce changement d'appellation n'est pas neutre quant à l'action publique en terme de professionnalisation, et s'accompagne d'une montée en précision des référentiels du métier et d'un accroissement des exigences du travail des professionnelles. Les TISF ne bénéficient d'un diplôme d'Etat homologué de niveau IV que depuis 1999. Pour le métier d'aide à domicile aux personnes âgées, la dimension fondatrice de l'action publique est beaucoup plus récente, ce secteur étant resté plus longtemps dans l'informalité, dans une logique d'entraide, avec l'idée que pour aider une personne âgée, les savoir-faire domestiques de toutes femmes sachant tenir un foyer suffisent. Ce n'est qu'en 1988, avec la création du CAFAD, qu'apparaît l'idée de la nécessité de formations pour s'occuper « correctement » des personnes âgées. Le CAFAD s'est transformé en DEAVS en 2002.

Encadré 6. Du CAFAD au DEAVS

En juin 1983, suite à la signature de la convention collective des « organismes d'aide ou maintien à domicile » (1983), une circulaire ministérielle instaure un cycle de formation de 200 heures, financée par l'Etat pour les aides ménagères et auxiliaires de vie.

Un rapport du Conseil supérieur du travail social intitulé « Décloisonner les professions d'aide à domicile » (cité par Martin Sanchez, 2002), rendu public en 1987, préconise une « formation polyvalente » à tout type d'usagers et à tous les niveaux de leurs besoins.

C'est dans ce contexte que l'arrêté du 28 novembre 1988 instaure le Certificat d'aptitude aux fonctions de l'aide à domicile, validant une formation du ministère des affaires sociales, accessible aux salariés en emploi, leur permettant d'accéder à une qualification.

Toutefois, moins de 10 ans plus tard, une réforme du CAFAD est envisagée « *pour répondre à des besoins plus spécifiques, notamment la mise en place de politiques publiques plus centrées sur le maintien des personnes fragiles à leur domicile et la nécessité de répondre au faible pourcentage de qualification professionnelle dans un secteur dynamique* » (Moreau, 2003, p150). C'est ainsi qu'un contrat d'étude prospective sur l'emploi et la qualification des aides à domicile et des employés de maison, rendu en 1998, alerte que 80% des salariés du

secteur n'ont aucune qualification (Moreau*, op. cit.*), et fait apparaître un besoin, notamment au niveau V de l'Education Nationale.
Une première rénovation de la formation est proposée en 1993, par l'arrêté du 15 décembre[80] qui a été annulé par le Conseil d'Etat. Toutefois, l'idée d'une réforme demeure.
Or, dans le cadre de la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 (codifié par l'article L451-1 du code de l'action sociale et des familles qui stipule que les formations sociales sont sanctionnées par des diplômes et des certificats d'Etat), un comité de pilotage présidé par un membre de l'IGAS regroupe partenaires et ministères concernés par l'aide à domicile aux personnes âgées, handicapées, malades, aux familles, etc.
Ainsi, en continuité avec le passage des travailleuses familiales en techniciens d'intervention sociale et familiale (décret 99-779 du 9 septembre 1999), une réflexion est menée sur la reconnaissance d'un diplôme de niveau V, qui débouche sur le Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale, par le décret du 26 mars 2002. « A la demande des employeurs et des salariés, la création d'un nouveau diplôme succédant au CAFAD devait s'inscrire dès le départ dans le projet plus global de construction d'une filière afin d'offrir des opportunités de promotion sociale et de mobilité professionnelle aux intervenants et de renforcer l'attractivité du secteur de l'aide à domicile » (Moreau, *op. cit*., p153). Ce diplôme est le premier à avoir été accessible par la validation des acquis de l'expérience, en 2002.

Ce diplôme d'Etat marque l'implication des pouvoirs publics dans la reconnaissance du caractère professionnel des emplois, avec des efforts de précision des référentiels du métier, et une exigence plus importante de formation. L'apparition du DEAVS amène deux types de changements majeurs identifiés par Sylvie Moreau. D'abord des changements concernant le métier, avec « *un changement de nom ; l'élaboration d'un référentiel professionnel des intervenants de l'aide à domicile auquel prépare le diplôme en posant leur cadre d'exercice et clarifiant des champs de compétences frontières avec d'autres intervenants* ; […] *une définition du métier d'auxiliaire de vie sociale* […] ; *l'élaboration d'un référentiel de compétences liées à ce métier* […] ». Ensuite, des changements concernant la formation, avec « *un programme renforcé des nouvelles compétences attendues des auxiliaires de vie sociale ; l'élargissement des conditions d'entrée* [notamment du fait de l'accès en formation initiale] […] ; *une refonte de l'architecture générale de la formation avec un découpage modulaire de*

80 La rénovation du CAFAD portait sur l'accentuation de la professionnalisation, l'élargissement de l'accès en situation d'emploi, l'augmentation de la durée théorique de la formation, l'adaptation des modalités d'examen.

la formation et de la certification pour une mise en œuvre effective de la validation des acquis de l'expérience […][81] » (Moreau, *op. cit.,* p155). La dimension fondatrice de l'action publique dans ce champ repose sur l'affirmation de la nécessité d'acquérir des compétences particulières pour exercer ce métier, qui s'effectue auprès de publics fragiles. C'est ainsi que le nombre d'heures de formations nécessaires à l'obtention du diplôme a considérablement augmenté, passant de 180 à 500 heures pour l'enseignement théorique et pratique et de 120 à 560 heures pour les stages.

La deuxième dimension de l'action publique, nécessaire à la reconnaissance d'une profession, est la dimension « *institutionnelle* », au sens où l'action publique « *donne un statut avec des droits et des devoirs, une licence et un mandat* » (Aballéa, *op. cit*., p56). Cette dimension est importante pour les TISF : le « marché éducatif » est fermé aux non détenteurs du diplôme, elles se voient ainsi reconnaître un mandat exclusif pour intervenir dans les familles qui reçoivent des financements de l'aide sociale à l'enfance des Conseils Généraux. Elles ont ainsi un statut particulier couvert par la convention collective des travailleuses familiales de 1970, et une mission particulière de « soutien éducatif, technique et psychologique » dans les actes courants de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants (pour reprendre les termes de l'arrêté instituant le diplôme d'Etat de TISF). Pour les aides à domicile aux personnes âgées, la dimension institutionnelle de l'action publique est plus récente, et moins nette. Certes l'arrêté instituant le DEAVS stipule que les auxiliaires de vie sociale travaillent auprès de publics fragiles, ce qui requiert des compétences particulières, mais la différence entre leur mandat et celui des aides à domicile non qualifiées qui interviennent sur le même champ est floue. En effet, dans les faits, aussi bien des personnels qualifiés (c'est-à-dire titulaires du DEAVS) et des personnels non qualifiés interviennent auprès des personnes âgées dépendantes.

La troisième dimension de l'action publique est une dimension dite « *économique* », qui « *réserve ou protège et parfois même ferme le marché, voire le crée au bénéfice du groupe professionnel reconnu comme tel* » (Aballéa, *op. cit.,* p56). La dimension économique de l'action publique n'est pas la même pour les techniciens d'intervention sociale et familiale et pour les aides à domicile. Pour l'aide à domicile aux familles, il est accepté dès les années cinquante que seules des professionnelles sont en mesure d'intervenir dans les familles en

81 Onze modules sont répertoriés dans le Deavs, qui correspondent à des référentiels de compétences : connaissance des publics ; connaissance des pathologies et processus invalidants ; ergonomie ; santé et hygiène ; alimentation et repas ; entretien du linge et du cadre de vie ; action sociale et ses acteurs ; animation et vie quotidienne ; exercice professionnel, responsabilité et déontologie ; mise en œuvre de l'intervention ; communication, liaison et relation d'aide.

difficulté. Ainsi, en amont des interventions, le suivi de formations d'abord et l'obtention d'un statut de travailleuse familiale ensuite, apparaissaient comme nécessaires. Le diplôme a été pendant longtemps une réelle barrière, protégeant ce « marché » de l'aide aux familles. Toutefois, depuis les années quatre-vingt-dix, avec la préoccupation généralisée des pouvoirs publics de maîtriser leurs fonds, les associations sont incitées à ne pas envoyer systématiquement des personnels qualifiés dans les familles, mais d'arbitrer en fonction des tâches à effectuer. Une TISF coûte désormais trop cher pour aider une mère de famille en difficulté (du fait d'une grossesse pathologique ou multiple par exemple) à réaliser des tâches ménagères, ou des activités non directement liées à la responsabilité de la garde d'un enfant, même en présence des enfants. Ainsi, des aides à domicile, qualifiées (titulaires du DEAVS) ou non, interviennent de plus en plus chez les familles, parfois sous la pression des prescripteurs publics (essentiellement la CAF). En revanche, le diplôme de TISF est indispensable pour des interventions financées et prescrites par le service de l'aide sociale à l'enfance du Conseil Général. De plus, les diplômes d'AVS ou de TISF sont indispensables pour toutes les interventions où la professionnelle est seule avec au moins un enfant. L'arbitrage entre les deux est souvent laissé à la charge de l'association : pour les tâches à mission éducative, les TISF interviennent, mais le DEAVS est suffisant pour permettre à une professionnelle d'accompagner les enfants de l'école à la maison. Sinon, en présence d'un parent, une aide à domicile non qualifiée de catégorie A ou B peut intervenir.

L'action publique à dimension économique est différente pour l'aide à domicile aux personnes âgées. Dans les faits le DEAVS, comme précédemment le CAFAD, n'est pas indispensable pour intervenir auprès des personnes âgées, quelles qu'elles soient ; ce qui signifie que si les pouvoirs publics reconnaissent un diplôme d'Etat, ils ne ferment pas le « marché » de l'aide à domicile. Cela est à replacer dans le contexte de maîtrise des fonds publics et de l'ambivalence des politiques publiques quant à la professionnalisation de ce secteur. D'un côté le secteur est considéré comme un gisement d'emplois non délocalisables pour une main d'œuvre dite « inemployable » pour qui l'Etat ne veut pas instaurer un diplôme « barrière à l'entrée ». D'un autre côté, le vieillissement de la population, la croissance des handicaps chez les personnes âgées, l'exigence de respecter leurs choix, se manifestent aujourd'hui dans une convention sociale qui se développe ; et selon laquelle il faut des professionnels pour s'occuper des personnes âgées en situation de fragilité. Face à cette ambivalence, la création du CAFAD puis du DEAVS, apparaît comme une réponse à cette convention sociale sur le vieillissement, et à l'accroissement des exigences envers les salariées travaillant auprès des personnes âgées, notamment dépendantes. Ainsi, les

compétences tacites des aides à domicile sont désormais objectivées et répertoriées en différents modules constituant le diplôme d'Etat.

L'Etat répond à cette ambivalence en créant un diplôme d'Etat, mais qui ne constitue pas une barrière à l'entrée du secteur, dans le sens où il n'est pas indispensable pour travailler en tant qu'aide à domicile. Aujourd'hui encore, la majorité des aides à domicile, même auprès de publics « fragiles », n'ont pas de qualification reconnue.

Enfin, la quatrième et dernière dimension de l'action publique nécessaire à l'établissement d'une profession, est une « *dimension symbolique ou identitaire* », au sens d'un « *label* » ou d'un « *titre contrôlé plus ou moins exclusif que peuvent afficher ou dont peuvent se prévaloir ceux qui l'ont reçu* » (Aballéa, *op. cit.*, p56). La dimension symbolique est très inégale selon qu'il s'agit d'aide sociale et éducative aux familles ou d'aide à domicile aux personnes âgées, handicapées et familles ne relevant pas de l'aide sociale. Le titre contrôlé et donné par les pouvoirs publics est exclusif pour les TISF : sans l'obtention de ce titre, il est impossible d'exercer auprès de certains publics. De plus, les TISF sont considérées comme appartenant à la catégorie des « travailleurs sociaux » du fait de la dimension éducative de ce métier. Il est admis que les professionnels de l'éducation (enseignants, éducateurs, assistants sociaux, etc.) doivent acquérir des savoirs particuliers, dans des écoles ou au cours de formations particulières et que ces savoirs doivent être certifiés par un titre. Pour l'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées, il existe certes un titre qui revalorise les « aides ménagères » en « aides à domicile », terme qui ouvre des perspectives de valorisation et de reconnaissance des missions, détachées des strictes fonctions ménagères. On peut y voir un début d'inscription du métier dans une fonction sociale reconnue liée à la division sociale du travail. Mais la totalité des savoirs professionnels nécessaires à l'exercice de la fonction n'est pas reconnue, c'est pourquoi le diplôme n'est pas indispensable pour exercer la fonction. Ceci s'explique par le fait qu'il est admis que toute femme sachant tenir un foyer, s'étant correctement occupée de ses propres parents ou de voisins vieillissants, est en mesure de remplir les fonctions d'aide à domicile, sans nécessité de compétences autres. La dimension symbolique et identitaire de l'action publique dans ce domaine est encore balbutiante. Enfin, la dimension symbolique et identitaire des fonctions est étroitement liée aux terminologies. Or, les entretiens témoignent d'un flottement important des interlocuteurs locaux publics, perceptible à deux niveaux. D'abord le terme d' « aide ménagère » continue d'être employé, tant par les interlocuteurs publics que dans les brochures de certains Conseils Généraux. Ensuite, plusieurs responsables associatifs rencontrés (bénévoles et salariés) notent un glissement dans les termes employés par les interlocuteurs, notamment la CAF. Le terme

générique d'« auxiliaire de vie » est employé notamment lorsque la CAF juge inutile d'envoyer une TISF car une « auxiliaire de vie » peut faire les tâches concernées, mais sans désigner nécessairement les professionnels titulaires du DEAVS. L'entretien d'un flou, y compris par les pouvoirs publics, entre les différents métiers de l'aide à domicile, constitue un obstacle supplémentaire à l'affirmation d'une dimension symbolique et identitaire de l'action publique.

Un paradigme professionnel complet (tel celui des médecins ou des assistants sociaux), ou achevé, (c'est-à-dire avec une profession qualifiée, instituée, reconnue, en position dominante voire monopolistique sur son segment) s'appuie sur une action publique qui embrasse les diverses dimensions du processus de professionnalisation. Mais dans nombre de cas, comme pour l'aide à domicile, l'action publique porte plutôt sur une dimension que sur une autre. Le paradigme professionnel n'a plus la même cohérence, et peut mener à des situations apparemment contradictoires. Ainsi dans l'aide à domicile, il encadre la formation et borne l'espace de qualification sans valider les compétences. Il protège un titre sans octroyer un monopole d'intervention, voire sans inciter à la qualification[82]. Enfin, il valide la formation et n'accorde qu'un statut peu protecteur (salaires faibles comparativement à l'échelle générale, peu de perspectives de carrière, faible accès à la protection sociale du fait des temps de travail très réduits, etc.). Ces différentes combinaisons possibles produisent des processus de qualification partiels ou inachevés, et débouchent sur ce que certains appellent des « *quasi-professions* » (Ion, Ravon, 2000) ou des « *quasi-métiers* » (Avril, 2007).

Malgré le début de création d'un espace de qualification, l'intervention de la puissance publique n'a pas amorcé une réelle dynamique de professionnalisation des emplois de l'aide à domicile auprès des personnes âgées, contrairement au modèle des travailleuses familiales, actuelles techniciennes d'intervention sociale et familiale. Elle a, au mieux, formalisé un marché, longtemps resté dans l'informel. Ainsi, « *la professionnalisation entendue comme la constitution d'un objet d'intervention spécifique, répondant à un besoin d'intérêt général, sur lequel se positionnent des acteurs savants et éprouvés et d'un système de références normatives de type éthique, et qui développent entre eux un processus de socialisation, est*

[82] L'absence d'incitation à la qualification par les pouvoirs publics se décline sur deux niveaux : d'abord par l'Etat qui incite l'emploi direct (modalité d'emploi qui compte une très faible part de personnels qualifiés), ensuite par certains Conseils Généraux qui refusent de prendre en charge et d'intégrer dans les subventions qu'ils donnent aux associations, les augmentations sensibles de la masse salariale qui découlent de la qualification des personnels (qui ne sont plus rémunérés, une fois qualifiés, sur la base du même salaire horaire).

restée à un stade embryonnaire » (Aballéa, *op. cit.*, p66), avec une progression non linéaire, plutôt sous forme d'allers et retours.

Ainsi, les avancées d'ordre technique (par exemple découper un diplôme en différents modules de compétences) ne suffisent pas pour qu'une profession s'impose comme telle. La reconnaissance est aussi symbolique, et le passage d'une activité à une profession repose aussi sur des rapports de force et des processus de légitimation de pratiques. Or, un frein de taille à l'émergence d'une réelle profession d'aide à domicile, touche précisément au symbolique : les activités sont considérées comme domestiques et non professionnelles, les personnes âgées sont des usagers moins valorisants que les enfants, etc. C'est ainsi que la professionnalisation est un « *processus de socialisation et de légitimation, donc fondamentalement culturel et interactif* », pour reprendre la conclusion de l'article d'Aballéa.

Ce caractère inachevé de la professionnalisation des métiers, et corrélativement du secteur d'aide à domicile, se manifeste dans les conventions collectives de cette branche professionnelle. Ainsi, dans l'article premier des deux principales conventions collectives des organisations sans but lucratif d'aide à domicile aux personnes âgées (celles de 1970 et de 1983), les contours du champ professionnel sont flous, ne reposent pas sur une définition précise de l'activité, mais sur deux caractéristiques : le fait que le travail s'effectue au domicile des particuliers et la qualité de l'employeur (non lucratif). De plus, il s'agit de professions réglementées, mais cette profession n'est pas protégée ni affirmée, dans la mesure où il n'existe aucune barrière à l'entrée. Enfin, historiquement, l'objet premier d'une convention collective de branche a été de classifier les emplois de la branche, dans un but de réglementation de la concurrence en posant des salaires minimums légaux. Or, dans l'aide à domicile on remarque que la première convention collective date de 1970, et la classification des emplois et des rémunérations de l'accord de branche du 29 mars 2002. Ainsi, si l'histoire de l'aide à domicile depuis le début du XX° siècle est bien celle d'une professionnalisation, celle-ci est aujourd'hui encore largement inachevée. Les obstacles à la reconnaissance de ce type d'activités comme constituant des activités proprement professionnelles expliquent sans doute, du moins partiellement, la persistance de conditions d'emploi et de travail très dégradées dans ce secteur.

Section II. Des conditions d'emploi et de travail globalement dégradées

La relative homogénéité des profils des salariés, précédemment étudiée, s'accompagne d'une homogénéité des conditions de travail et d'emploi dans le secteur de l'aide à domicile, qui sont globalement dégradées, laissant penser que ce secteur grossit les rangs des marchés secondaires du travail et de l'emploi. L'exploitation de l'Enquête Emploi nous amène à mettre en exergue le caractère dégradé des emplois d'aide à domicile, par rapport aux emplois salariés typiques, qui restent la norme de référence dans les statistiques de l'emploi. Le terme « dégradé » est donc à comprendre dans le contexte d'emplois atypiques. Maintenir la référence à l'emploi typique, et non à l'emploi domestique par exemple, nous paraît important d'un double point de vue. D'abord parce que ces emplois sont appelés à se développer, ce développement étant largement encouragé par les politiques publiques, conformément à ce qu'on a étudié plus haut. De surcroît, l'aide à domicile appartenant depuis la loi 2002-2 au secteur social et médico-social, la comparaison avec les autres emplois des travailleurs sociaux, dont les techniciennes d'intervention sociale et familiale, nous paraît plus pertinente que la comparaison avec le travail domestique.

La distinction entre des marchés de l'emploi et des marchés du travail est issue de la distinction courante en économie, entre travail et emploi. D'une manière générale, le travail peut être défini comme « *une suite ordonnée d'actions non arbitraires de l'homme sur des objets* [de travail] *médiatisée par d'autres objets* [moyens de travail]*, établie en vue de créer un objet nouveau conçu par l'homme* » (Bensimon, *op. cit.*, p35). Nous proposons une définition proche, mais adaptée au secteur qui nous intéresse, qui présente le travail qui présente le travail comme une suite ordonnée d'actions non arbitraires en perpétuel réajustement et en redéfinition, du travailleur sur une autre personne et sur son environnement, en interaction continue avec cette personne. Par « travail », nous entendrons le contenu de l'activité réalisée par le travailleur (nature de l'activité, marges de manœuvre, conditions effectives de travail, etc.). L'activité de l'aide à domicile se réalise essentiellement au domicile des particuliers. C'est ce qui correspond à la « *face matérielle* » de la grille méthodologique que nous utiliserons plus loin (Perrat, 2007). Par emploi, nous entendrons ici surtout les termes du contrat passé entre employeur et salarié, et les règles (encadrement, régulation, circonscription, etc.), législatives ou conventionnelles. C'est ce qui correspond à la « *face institutionnelle* » de la grille méthodologique de Perrat.

Si les problématiques de l'emploi et du travail ont longtemps été reléguées derrière celles liées aux difficultés des usagers, la question de l'emploi et du travail se pose aujourd'hui avec force, tant l'emploi est précaire et les conditions de travail difficiles.

II.1. Une émergence progressive et particulière de la précarité

Du fait de l'histoire particulière des associations d'aide à domicile, elle-même inscrite dans l'histoire globale de l'économie sociale, la précarité des emplois dans les associations d'aide à domicile est une problématique qui est apparue tardivement. A leur origine, les associations ont consolidé l'emploi salarié par un continuum allant du bénévolat au salariat à temps partiel, en passant par du bénévolat indemnisé. Le temps partiel s'est ainsi, dès l'origine, développé dans les associations d'aide à domicile, dans le modèle social dominant d'alors du « *male bread winner* ». Dans ce contexte, le temps partiel était un moyen pour les femmes de sortir de leur foyer, et réaliser une activité socialement plus reconnue que celle effectuée à l'intérieur du foyer. Mais cette activité pour être légitime, devait se faire non pas à la place mais en complément des tâches domestiques et familiales. L'emploi (et corrélativement le salaire) des femmes était alors considéré comme un appoint et elles pouvaient travailler partiellement, si cela ne nuisait pas à l'entretien du foyer et aux soins apportés aux enfants.
Ainsi dès leur émergence, les associations d'aide à domicile se sont largement organisées et développées en s'appuyant sur le travail à temps partiel. En dépit des mutations socio-économico-démographiques, le temps partiel est resté un pilier du développement de ces emplois associatifs, notamment du fait des fortes fluctuations des besoins. Le travail des aides à domicile est progressivement devenu un travail principal et non plus d'appoint, notamment sous la pression de la croissance du chômage, de la précarité des hommes ou de l'augmentation du nombre de familles monoparentales qui, très majoritairement, concerne les femmes. L'Enquête Emploi 2007 nous apprend que 14,6% des aides à domicile sont les seules sources de revenus du foyer, à la tête d'une famille monoparentale, contre 10,6% de l'ensemble des employés. Les aides à domicile travaillant dans une association sont plus nombreuses encore à être dans cette situation (15,8%). Quand elles sont en couple, dans 33,3% des cas, leur conjoint appartient à la catégorie socio-professionnelle des ouvriers (contre 19,4% de l'ensemble des employés). De même les aides à domicile ont plus souvent un conjoint retraité (12,4%) que l'ensemble des employés (8,4%). C'est ainsi que le temps partiel dans les emplois d'aide à domicile, deuxième catégorie ayant les plus bas salaires

horaires, juste après les employées de maison, est devenu un fort vecteur de précarité. Les entretiens menés avec les aides à domicile ont d'ailleurs révélé que les situations dans lesquelles elles complètent leur temps de travail par du travail en emploi direct (mandataire ou non, déclaré ou non) ne sont pas rares.

L'émergence de la précarité comme problématique a été freinée par la proximité de ces emplois avec les sphères domestiques (on fait don de soi, on aide les personnes nécessiteuses) et civiques (valorisation d'un travail que l'on choisit pour sa finalité socio-économique, mais aussi socio-politique, proximité avec le travail bénévole) : comme dans beaucoup d'autres secteurs (le secteur culturel notamment), appréhender les conditions de travail et la rémunération n'est pas aisé dans l'emploi associatif, comme si cela dénaturait les missions et projets associatifs en direction des usagers des services, qui ne seraient plus au centre ni la raison d'être de l'association. En effet, l'emploi salarié a longtemps été considéré simplement comme une forme parmi d'autres d'engagement dans une association, derrière la forme majoritaire du militantisme (Gomel, 2006).

II.2. Cadrage statistique de l'emploi et du travail des aides à domicile dans les associations

Les statistiques portant sur les conditions de travail et d'emploi des aides à domicile, essentiellement issues de l'Enquête Emploi en continu, permettent de pointer à la fois le caractère globalement dégradé de ces conditions, mais aussi, l'existence de différences notables selon le type d'employeur.

II.2.1. A propos des statistiques disponibles

L'Enquête Emploi semble être la source statistique la plus à même de renseigner sur les conditions de travail et d'emploi de la catégorie « aide à domicile ». Il est toutefois à noter que l'Enquête Emploi n'est pas parfaitement adaptée à la réalité des emplois d'aide à domicile. L'exemple le plus caractéristique de questions de l'enquête non adaptées à ce type d'emplois porte sur l'employeur. Plusieurs questions, et donc variables, portent sur « l'employeur principal ». Si cette catégorie peut avoir un sens pour la part des aides à domicile travaillant essentiellement pour une association et complétant leur temps de travail par quelques interventions en emploi direct, elle n'a en revanche aucun sens pour plus de 80% des

employés à domicile en emploi direct avec souvent plusieurs employeurs d'importance égale (Jany-Catrice, *op. cit.*). Ainsi selon l'Enquête Emploi 2007, 17,62% des aides à domicile déclarent avoir plusieurs employeurs sans employeur principal. De plus, pour les salariées ayant plusieurs employeurs (29,53% de la catégorie « aides à domicile »), la mesure du temps de travail s'avère difficile avec l'Enquête Emploi[83], car le taux de temps partiel ne peut être calculé à partir des durées du travail déclarées par les salariés, étant donnée la variation des durées collectives de travail en fonction des conventions collectives.

Notre travail portant sur les postes plutôt d'exécution, nous aurions aimé pouvoir traiter en parallèle des emplois d'aides à domicile et des emplois de responsables de secteur. Toutefois, le traitement statistique des responsables de secteur, c'est-à-dire des postes de coordination et d'encadrement intermédiaire, s'avère impossible à partir de l'Enquête Emploi. Cette catégorie n'est pas une catégorie statistique. Le taux des salariés déclarant « encadrer au moins une personne » est inférieur à 0,20%, ce qui s'avère non significatif. C'est pourquoi, nous nous concentrerons ici sur les professions d'aide à domicile.

Nous nous concentrerons dans cette analyse statistique sur l'acteur historique collectif du secteur, qui est à l'origine, conformément à ce qui a été étudié plus haut, de la reconnaissance, stabilisation et même qualification (même très partielle) des emplois. Pour mettre en exergue les caractéristiques de l'emploi et du travail proprement associatifs dans ce secteur, il est nécessaire d'opérer des comparaisons avec les autres types d'employeurs. Or, plusieurs difficultés rendent les comparaisons périlleuses.

Il est d'abord difficile d'accéder à des données qualitatives pour l'emploi direct, soit 80% des salariés des services à la personne. Les données administratives (IRCEM, URSSAF) ne recensent de données qualitatives, ni sur les employeurs, ni sur le contenu des emplois. L'Enquête Emploi est certes insatisfaisante pour capter la réalité de ces emplois, mais elle constitue la base de données la plus complète sur la nature de l'emploi direct aujourd'hui en France.

Ensuite, pour les salariées travaillant à domicile dont l'emploi est intermédié par une structure collective, les données qualitatives sont moins difficiles à obtenir. Une comparaison entre la qualité et les conditions de l'emploi dans des structures associatives et dans des entreprises

83 L'enquête emploi est pourtant la seule source statistique permettant d'approcher le plus sérieusement la question du temps de travail, ce que ne permettent pas les sources administratives disponibles sur l'aide à domicile (Chol, Viger, 2007). Le fichier de suivi des organismes agréés de services à la personne de la DARES n'intègre pas de données sur le temps partiel et le fichier de suivi des particuliers employeurs par l'IRCEM permet uniquement de mesurer la fréquence de la pluriactivité.

lucratives serait intéressante, mais nous ne disposons pas des données nécessaires pour la mener. D'une part, les données quantitatives sont encore très limitées sur l'emploi dans les entreprises lucratives, et d'autre part, notre enquête qualitative ayant été réalisée entre 2005 et 2006, l'essentiel de nos entretiens ont été menés avant la mise en place effective du Plan de développement des services à la personne, incitant les entreprises lucratives à occuper le secteur. Les seules données de comparaison dont nous disposons portent sur le temps et les conditions de travail des aides à domicile en Région Rhône-Alpes.

Année **2007** Heures travaillées dans :	Ain	Ardèche	Drôme	Isère	Loire	Rhône	Savoie	Haute-Savoie	Rhône-Alpes
Associations agréées mandataires	53,62	44,02	48,40	50,67	38,85	60,28	33,07	60,55	51,05
Associations agréées prestataires	69,37	73,08	64,41	64,36	69,88	62,69	73,86	63,23	67,44
Entreprises lucratives agréées mandataires	0	0	14,57	25,74	16,71	47,57	29,82	46	33,22
Entreprises lucratives agréées prestataires	66,89	0	40,55	53,80	48,62	47,72	69,89	62,46	51,11
Total	65,10	71,28	55,96	60,34	60,72	58,36	65,96	62,46	61,54

Tableau 1. Nombre d'heures travaillées par salarié et par mois en 2007 dans les structures agréées d'aide à domicile.
Source : DRTEFP ; tableau issu de Jalmain, 2008.

Le tableau ci-dessus montre deux grandes tendances : les salariées en emploi mandataire travaillent moins que les salariées en emploi prestataire[84] ; les salariées d'une entreprise lucrative, mandataire ou prestataire, travaillent moins que les salariées d'une association.

Ainsi, pour exposer l'état du travail et de l'emploi dans les associations d'aide à domicile, nous proposons une première comparaison quasiment systématique entre la catégorie des aides à domicile et l'ensemble des employés. D'autre part, pour comparer l'emploi en

84 Notons toutefois que dans les structures disposant à la fois d'un service mandataire et d'un service prestataire, les salariés travaillent souvent sous les deux modalités d'emploi au cours d'une même semaine, voire d'une même journée.

association et l'emploi direct, nous comparons les aides à domicile et les employées de maison, pour isoler les effets du type d'employeur pour des activités qui peuvent être de nature très différente[85]. Pour affiner davantage, nous comparons l'ensemble de la catégorie des aides à domicile et la sous catégorie des aides à domicile travaillant pour une association pour isoler l'effet de la nature de l'employeur sur des activités de même nature[86].
Bien que dans la réalité les marchés de l'emploi et du travail soient étroitement imbriqués, et qu'il n'existe pas deux marchés fonctionnant distinctement, nous choisissons, pour des raisons exclusivement pédagogiques, de présenter d'abord les conditions d'emploi dans ce secteur, puis les conditions de travail.

II.2.2. Marché de l'emploi : des emplois non qualifiés et émiettés

Par « marché de l'emploi », nous entendons tous les éléments concernant la manière et les conditions dans lesquelles les salariés sont employés (encadrement et régulation de l'activité). Pour rendre compte de l'état du marché de l'emploi de l'aide à domicile, en comparaison avec d'autres catégories de salariés, nous aborderons d'abord des résultats statistiques concernant l'employeur, puis des résultats concernant l'emploi lui-même.

II.2.2.1. Différents types d'employeurs

Parmi la catégorie aides à domicile, plusieurs types d'employeurs sont pris en compte. La répartition entre les aides à domicile employées par une association (39%) et celles employées par un particulier (34%) est relativement équilibrée. La situation n'est pas la même pour les employées de maison, en majorité employées par les particuliers chez lesquels elles interviennent (53%). Ainsi, la comparaison entre les conditions des aides à domicile et celles des employés de maison présente une pertinence (mais n'est pas suffisante) pour comparer globalement les conditions d'emploi des salariées d'une structure collective et celles des

---

85 Une employée de maison qui réalise des tâches ménagères au domicile d'un couple bi-actif, absent durant le temps de travail de l'employé, n'effectue pas un travail de même nature qu'un aide à domicile intervenant auprès d'une personne handicapée, ayant besoin d'aide pour les actes de la vie quotidienne. Ainsi, si « *la notion de propreté et de rangement fonctionne sur le mode de l'évidence, leur contenu varie selon les pays* » (Rapport du CERC, 2008, cité par Nyssens, 2008).

86 Cette comparaison présente toutefois une limite non négligeable du fait du taux important d'employeurs non identifiés.

salariées du particulier employeur. Cette comparaison est difficile car on ne sait pas avec exactitude où sont comptabilisées les salariées travaillant sous le régime mandataire. Théoriquement, elles devraient être comptabilisées dans l'emploi direct, mais encore faut-il qu'elles soient conscientes de travailler sous ce mode d'emploi particulier et non pour l'association avec laquelle elles sont souvent en contact. De plus, de nombreuses salariées cumulent ces deux modalités d'emploi et, dans ce cas, que déclarent-elles comme employeur principal ? Or, le poids du mode mandataire n'est pas négligeable : au niveau national, il représentait 18% des particuliers employeurs dans le champ des services à la personne en 2006, et on estime à 67% la part effectuée chez des personnes dépendantes ou âgées (Chol, 2008), et donc relevant d'activités d'aide à domicile telles que définies plus haut.

Les résultats d'une enquête de la DREES sur les intervenantes au domicile des personnes fragilisées (DREES, 2010) permettent d'affiner nos résultats statistiques : en 2008, 37% des aides à domicile travaillent exclusivement pour des services prestataires, contre 24% qui travaillent exclusivement dans le cadre de l'emploi direct. 39% ont plusieurs types d'employeurs.

La quasi totalité des aides à domicile travaillant pour une association (91%) se répartissent dans trois types d'établissements[87] : 57% travaillent dans une association d'« aide à domicile » (Code NAF 853J), 23% dans une association d'« autres formes d'action sociale » (Code NAF 853K), et 11% dans des « organisations associatives n.c.a. »[88] (Code NAF 91.3E).

Il est difficile de connaître la taille moyenne des entreprises pour lesquelles travaillent les aides à domicile (on ne considèrera ici pas les employées de particuliers) avec l'Enquête Emploi, car pour 31,19% des aides à domicile travaillant dans une entreprise (associative, lucrative ou publique), l'entreprise n'a pas pu être identifiée à l'aide du fichier SIRENE. Ainsi, en excluant cette part non négligeable de salariées de nos calculs, il apparaît que 48,88% des aides à domicile travaillent pour une entreprise de moins de 50 salariés, dont 18,46% dans une entreprise de moins de 10 salariés. Beaucoup d'aides à domicile travaillent donc dans des structures trop petites pour avoir des institutions représentatives du personnel.

Enfin, le dernier élément important à souligner concernant l'employeur est l'ampleur du phénomène de multi-employeurs dans ce secteur. 29,53% des aides à domicile ont plusieurs employeurs, contre 7,67% pour l'ensemble des employés. Travailler pour une association

87 On utilise ici la variable NAF sur l'activité économique de l'établissement de l'emploi actuel.

88 Selon l'Insee, la NAF 91.3E comprend :

« - Les activités des organisations associatives diverses militant au profit d'une cause d'intérêt général ou d'un objectif particulier (non répertoriées ailleurs) et centrées sur l'information, la communication et la représentation [...].

- Les activités des associations polyvalentes à caractère culturel et récréatif dominant. [...]. ».

réduit la probabilité de travailler pour plusieurs employeurs, puisque seulement 11,11% des aides à domicile travaillant pour une association déclarent avoir plusieurs employeurs. Et pour les aides à domicile ayant plusieurs employeurs, le fait de travailler pour une association réduit le nombre d'employeurs. En effet, alors que 7,29% des aides à domicile ont 3 employeurs et plus (contre 1,31% pour l'ensemble des employés), elles ne sont que 5,13% quand l'un de leurs employeurs est une association. Enfin, 17,62% des aides à domicile déclarent avoir plusieurs employeurs sans employeur principal, contre 4,88 pour l'ensemble des employés. Il n'y a pas d'aides à domicile travaillant pour une association qui déclare ne pas avoir d'employeur principal, ce rôle étant celui de l'association.

II.2.2.2. Des rémunérations globalement basses

Globalement, les rémunérations des aides à domicile et des employées de maison, se distinguent des autres professions d'employés et d'ouvriers : 60% d'entre elles sont des travailleurs à bas salaires[89] (Devetter, *op. cit.*), du fait de la conjonction des rémunérations horaires faibles et du temps partiel répandu. Ainsi, le salaire mensuel net moyen des aides à domicile s'élève à 790 euros, alors qu'il s'élève à 1181 euros pour l'ensemble des employés. Ce salaire varie sensiblement selon le statut de l'employeur. En effet, travailler pour une association réduit considérablement les probabilités de gagner très peu : si 25,5% de l'ensemble des aides à domicile gagent moins de 500 euros net par mois (contre 8,3% pour l'ensemble des employés), elles ne sont que 18,1% pour les aides à domicile travaillant dans une association. *A contrario*, cette part s'élève à 42,2% pour les aides à domicile directement employées par le ou les particuliers chez lesquels elles travaillent. En revanche, travailler pour une association n'augmente pas la probabilité de percevoir les salaires les moins bas de la profession, voire au contraire : si 11,1% de l'ensemble des aides à domicile gagnent 1250 euros et plus (contre 43% pour l'ensemble des employés), elles ne sont que 10,1% parmi les aides à domicile travaillant pour une association. En revanche, si la comparaison ne porte que sur l'emploi associatif/emploi direct, travailler pour une association accroît les probabilités de gagner plus de 1250 euros (10,1% des aides à domicile travaillant pour une association, contre 7,6% des salariés en emploi direct). C'est le secteur public qui semble tirer vers le haut les

89 Les bas salaires désignent les salariés gagnant moins des deux tiers du salaire médian, soit 818 euros mensuels.

rémunérations des aides à domicile[90]. De plus, les résultats de l'enquête de la DREES (*op. cit.*) attirent l'attention sur le fait que les rémunérations sont plus variables pour les salariées de particuliers employeurs ; l'échelle salariale est beaucoup plus ramassée dans les associations : 50% des intervenantes en emploi direct travaillant à temps plein perçoivent entre 880 euros et 1500 euros, alors que l'échelle salariale pour les aides à domicile travaillant à temps plein pour une association est comprise entre 1100 euros et 1300 euros. Les organisations prestataires, essentiellement associatives, jouent bien un rôle de sécurisation salariale : « *Les intervenantes en emploi mandataire ou mixte gagnent ainsi 5% de moins que les salariées de services prestataires, et celles en emploi direct exclusif 12% de moins* » (DREES, *op. cit.*, p8).

II.2.2.3. Le temps partiel comme norme d'emploi

Le temps de travail[91] est une variable essentielle à prendre en compte pour présenter l'état de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile, tant le temps partiel s'est érigé comme norme d'emploi. Alors que le temps partiel[92] touche 32,06% des employés, il touche 68,07% des aides à domicile, plus encore que chez les employées de maison qui sont 67,61% à travailler à temps partiel. Cette part est encore plus élevée pour les aides à domicile travaillant pour une association dont 70,91% travaillent à temps partiel. Toutefois, si le temps de travail dans une association est plus souvent à temps partiel, il est moins souvent à temps *très* partiel.

Si les aides à domicile travaillent globalement beaucoup plus souvent moins d'un mi-temps que l'ensemble des employés (24,7% contre 6,73%), des différences existent selon le type d'employeurs. Au vu de la double comparaison ensemble des aides à domicile – aides à

90 L'enquête emploi nous permet de noter cette tendance du secteur public à proposer moins de très bas salaires et davantage de « hauts » salaires comparativement à l'ensemble de la profession. Toutefois, les statistiques concernant les emplois publics du secteur portent sur des effectifs trop restreints pour nous permettre de nous appuyer sur des données précises, sans un travail de fond de tests de significativité.

91 Les données les plus sérieuses et complètes dont nous disposons sont issues de l'enquête emploi de l'Insee. Or, il est difficile de déterminer, à partir de ce que déclarent les salariés, s'ils travaillent à temps plein ou partiel, car il faudrait analyser leur temps de travail en fonction du temps de travail déterminé par la convention collective *ad hoc* (35 heures pour les organismes prestataires sans but lucratif, et 40 heures pour les particuliers employeurs). Chol et Viger (2007) estiment que la part du temps partiel est sous-estimée si l'on ne se réfère qu'aux déclarations des salariés qui ont plusieurs employeurs : en 2005, 70,3% des aides à domicile se déclarent à temps partiel ; cette proportion s'élève à 76,9% si l'on prend la base d'un temps de travail collectif de 35 heures. Le décalage est beaucoup plus important pour la catégorie des femmes de ménage : le temps partiel déclaré concerne 48,6% des salariés, alors que le temps partiel calculé (sur la base des 40 heures hebdomadaires conventionnelles) concerne 85,7% des salariés. En revanche, l'écart s'avère quasi nul pour les salariés n'ayant qu'un seul employeur.

92 Les salariés qui travaillent à temps partiel sont les salariés qui ne travaillent pas le nombre d'heures suffisant pour constituer un temps plein selon la durée collective de travail de référence (40 heures pour l'emploi direct, 35 heures pour l'emploi prestataire). Ainsi, parmi les salariés travaillant à temps partiel sont aussi compris les salariés employés directement par les particuliers, réalisant entre 35 heures et 39 heures.

domicile travaillant pour une association d'une part et aides à domicile travaillant pour une association – employées de maison d'autre part, on peut déduire que travailler pour une association accentue les probabilités de travailler à temps partiel, mais diminue celles de travailler à temps très partiel. En effet, 32,9% des employées de maison et 24,7% de l'ensemble des aides à domicile travaillent moins d'un mi-temps. Cette part est de 18,1% pour les aides à domicile travaillant en association. Nos résultats sont conformes avec les résultats d'autres recherches. Il apparaît en effet, à partir de l'Enquête Emploi et des traitements dont elle a fait l'objet par la DARES (Chol, Viger, *op. cit.*)[93], que le temps de travail hebdomadaire moyen des salariées travaillant pour une structure prestataire, est supérieur à celui des salariées travaillant pour un particulier. Toujours selon la DARES, les durées de travail hebdomadaires sont inférieures pour les salariées ayant plusieurs employeurs (salariées travaillant très majoritairement sous la modalité du particulier employeur), de 2 heures hebdomadaires pour les aides à domicile, et de 7 heures pour les femmes de ménage. L'emploi prestataire permet un temps de travail plus important que l'emploi direct, donc une rémunération mensuelle plus importante. C'est ce que met en évidence Florence Jany-Catrice (2009c) en indiquant, à partir de l'Enquête Emploi, que la durée hebdomadaire du travail des salariées relevant du régime du particulier employeur de 12,2 heures en 2005, est descendue à 11,4 heures en 2007. Pour les salariées du régime prestataire, elle est restée stable, à 16,9 heures[94] entre 2005 et 2007.

Les mêmes tendances se retrouvent à un niveau plus local. En Isère en 2004 (VIVIAL – ESP38, 2005), la durée de travail moyenne pour l'emploi direct est estimée à 5,4 heures (ratio du volume des heures déclarées à la caisse de retraite, par rapport au nombre total de salariées affiliées) ; et celle estimée pour l'emploi prestataire associatif est comprise entre 14 et 18 heures (ratio du nombre d'heures de travail réalisées dans l'année, par rapport à l'ensemble des salariées ayant travaillé pour une association). Le dernier rapport de la DDTEFP paru en février 2009, note qu'entre 2005 et 2007, la durée hebdomadaire moyenne pour les emplois intermédiés par des structures agréées, est passée de 14 à 18 heures. Le rapport note aussi que 23% des salariées travaillent entre 27 et 35 heures. La rémunération en Isère n'est pas très différente entre les salariés en emploi direct (salaire horaire brut 8,03 euros pour débutant) et

93 Les données extraites du traitement de l'enquête emploi par la DARES datent de 2007, mais portent sur l'enquête emploi de 2005. Nous choisissons néanmoins de nous concentrer sur celles-ci, et non sur les plus récentes de l'enquête emploi (traitées au chapitre suivant), car la DARES a reconstruit des catégories, à partir de celles de l'enquête emploi, qui nous permettent d'isoler les salariés en emploi prestataire (dans la catégorie « aides à domicile hors domicile », dite « aides à domicile »), et ceux en emploi direct (dans la catégorie « femmes de ménage et employés de maison », dite « femmes de ménage »).

94 La progression de l'emploi direct, plus rapide que l'emploi prestataire, laisse présager une baisse de la durée hebdomadaire moyenne des emplois des services à la personne.

ceux en emploi prestataire (salaire horaire brut 8,04 euros). Le temps de travail moindre en emploi direct qu'en emploi prestataire se traduit donc par un salaire mensuel inférieur.

Le temps partiel est subi pour une part importante des aides à domicile, dans le sens où 45,12% d'entre elles (contre 38,37% de l'ensemble des employés), travaillent à temps partiel parce qu'elles n'ont pas trouvé d'emplois à temps plein. Quand le temps partiel est « choisi »[95], c'est principalement pour « s'occuper de son ou de ses enfants, ou un autre membre de sa famille ». C'est surtout pour s'occuper de leurs enfants que les aides à domicile travaillent à temps partiel : elles sont 21,39% à estimer qu'il « manque des services de garde d'enfants ou ils sont trop chers », alors qu'elles ne sont que 2,5% à estimer qu'il « manque des services d'accueil de personnes dépendantes ou ils sont trop chers ». Face à cette importance du temps partiel, les aides à domicile sont plus nombreuses (34,66%) que l'ensemble des employés (24,9%) et que les employées de maison (30,22%), à souhaiter travailler davantage (« avec une augmentation de la rémunération », précise la question de l'INSEE). Les aides à domicile travaillant pour une association, dont le temps de travail est plus souvent partiel par rapport aux autres catégories d'employés ici mobilisées, sont plus nombreuses encore à souhaiter travailler davantage (35,31%). Toutefois, cette variable sur le souhait de travailler davantage ne mesure pas réellement le « sous-emploi » au sens de l'INSEE [96] : la condition de rechercher effectivement un autre emploi, celle d'être immédiatement disponible et même celle de travailler à temps partiel[97], ne sont pas prises en compte. La variable SOUSEMPL permet ainsi d'isoler pour chacune de nos trois catégories d'employés la part des salariés étant en sous emploi, c'est-à-dire travaillant à temps partiel, souhaitant travailler plus d'heures, disponibles et/ou à la recherche d'un autre emploi. Cette part s'élève à 11,2% pour l'ensemble des employés, 25,12% pour les employées de maison, et à 28,8% aussi bien pour l'ensemble des aides à domicile que pour les seules aides à domicile travaillant pour une association. Ainsi, travailler pour une association ne diminue pas les probabilités d'être en situation de sous emploi.

---

95 Le « choix » est une notion relative. Nous questionnerons plus loin cette notion de « choix » de travailler à temps partiel pour les femmes.

96 Définition du sous-emploi selon l'INSEE : « *Le sous-emploi comprend les personnes actives occupées au sens du BIT qui remplissent l'une des conditions suivantes :*

- Elles travaillent à temps partiel, souhaitent travailler davantage et recherchent un emploi et/ou sont disponibles pour travailler plus d'heures ;

- Elles travaillent à temps partiel (et sont dans une situation autre que celle décrite ci-dessus) ou à temps complet, mais ont travaillé moins que d'habitude pendant une semaine de référence en raison de chômage partiel, ralentissement des affaires, réduction saisonnière d'activité ou mauvais temps » (http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/sous-emploi.htm).

97 Du fait de la faiblesse des rémunérations horaires dans ce secteur, nous avons rencontré plusieurs aides à domicile (essentiellement des agents à domicile), travaillant à temps plein, mais complétant leur salaire par des heures de travail non déclarées (travail notamment de nuit ou en soirée), ou cherchant à le faire.

II.2.2.4. D'importantes inégalités en termes de rémunération des temps de déplacement et d'accès à la protection sociale

Poser la question du temps de travail incite à poser la question, essentielle dans ces professions de la mobilité, de la rémunération des temps de trajets. Une fois encore, les conventions collectives sont très inégales sur ce point. Le paiement des temps de trajets constitue un point central de différence et d'inégalité des conditions d'emploi des aides à domicile, selon les modalités d'emploi. Les conventions collectives des organisations sans but lucratif assurent le paiement des temps de trajet. Selon les associations, le mode de paiement peut différer : paiement du temps effectif de trajet, paiement d'un quart d'heure entre chaque intervention, etc. La convention collective du particulier employeur, quant à elle, ne rémunère que le temps passé au domicile des particuliers. Les temps de trajets des aides à domicile constituent un enjeu majeur en termes de risques professionnels (stress, accidents de la route, rythmes de travail saccadés, etc.). D'autre part, poser la question du temps de travail incite aussi à poser la question de la protection sociale des salariées. Les charges patronales du particulier employeur peuvent être calculées sur la base forfaitaire du SMIC, ce qui réduit les prestations de sécurité sociale des salariées en cas de maladie ou d'invalidité. Cela réduit aussi considérablement les droits à la retraite. La cotisation des employeurs peut être encore davantage réduite avec la loi Borloo qui autorise une baisse de 15%. Si la convention collective du particulier employeur prévoit un régime de prévoyance qui s'applique au-delà du onzième jour d'arrêt de travail, et quelle que soit la durée de travail hebdomadaire de la salariée, en cas d'emploi très partiel, le nombre d'heures ne permet généralement pas l'ouverture des droits à la sécurité sociale, et le revenu de remplacement s'avère très limité (Vivial-Esp38, *op. cit.*). Un accord de prévoyance couvrant l'incapacité en cas de maladie, l'invalidité et le décès, s'impose aux associations d'aide à domicile. Il s'applique à toutes les salariées ayant 6 mois d'ancienneté dans le métier, et leur assure, à partir du quatrième jour d'arrêt, 100% du salaire net pendant trois mois (puis 77% du salaire de référence), quel que soit leur temps de travail hebdomadaire.

II.2.2.5. A propos des statuts de l'emploi

Les aides à domicile sont plus souvent employées en CDI (81,56%) que les employées de maison (75,83%), et que l'ensemble des employés (60,03%). Mais lorsqu'on additionne les agents titulaires de la fonction publique avec les salariés en CDI, on obtient 87% pour les aides à domicile et 82% pour l'ensemble des employés. Travailler pour une association augmente la probabilité d'avoir un CDI : si 81,56% des aides à domicile travaillent en CDI, ce chiffre s'élève à 87,12% si l'on ne considère que les aides à domicile travaillant pour une association. Bien que le CDI soit la norme dans ce secteur, l'ancienneté moyenne est très réduite. Ainsi, alors que 14,38% de l'ensemble des employés travaillent pour leur employeur depuis moins d'un an au moment de l'enquête, cette part s'élève à 16,08% pour les aides à domicile. Elle est de 15,14% pour les aides à domicile travaillant pour une association : le fait de travailler pour une association accroît un peu la probabilité de travailler plus d'un an pour le même employeur. De même, alors que 38,44% de l'ensemble des employés travaillent depuis 10 ans et plus pour leur employeur, elles ne sont que 28,18% chez les aides à domicile, et moins encore chez celles travaillant pour une association (25,93%). Il semble ici que ce soit encore le secteur public qui tire l'ancienneté moyenne des aides à domicile vers le haut, puisqu'elles sont plus de 40% à déclarer travailler dans leur « entreprise » (pour reprendre la terminologie du questionnaire de l'Enquête Emploi) depuis 10 ans et plus. Une deuxième piste d'explication de la moindre ancienneté des aides à domicile travaillant pour une association, qui a été évoquée par ailleurs (Lefebvre, 2009), porte sur l'emploi direct. On peut en effet s'étonner que les salariées en emploi direct aient une ancienneté équivalente à celle des salariées en association, et même un peu plus élevée (25,9% pour les aides à domicile travaillant pour une association, contre 26,8% pour les aides à domicile en emploi direct), auprès de leur employeur principal. La question portant sur « l'ancienneté dans l'entreprise », cette notion d'entreprise a peu de sens pour les salariées de particuliers employeurs. On peut alors émettre l'hypothèse que si l'enquêtée a un employeur principal, elle donne son ancienneté auprès de cet employeur. Dans le cas contraire, ce qui est le cas pour nombre de salariées en emploi direct, elle fournit à l'enquêteur son ancienneté dans la profession.

Enfin, dans ce secteur considéré comme étant un gisement potentiel d'emplois, la part des contrats aidés est marginale : 1,2% des aides à domicile sont employées en contrat aidé. Cette part s'élève à 1,7% pour les seules aides à domicile employées par une association prestataire.

II.2.2.6. Une formation globalement modeste

Enfin, le dernier élément qui permet de développer une analyse fine des types d'emploi développés dans le secteur de l'aide à domicile concerne la formation. Globalement, il apparaît selon l'enquête SUMER[98] de 2003 (citée par Devetter, *op. cit.*), que près d'un tiers des aides à domicile estiment ne pas avoir bénéficié d'une formation suffisante ou adaptée, contre moins de 20% pour l'ensemble des salariés (p113). Les données de l'Enquête Emploi montrent bien la part plus modeste des formations reçues par les aides à domicile, comparativement à l'ensemble des employés : alors que 9,21% des employés déclarent avoir suivi une formation, même courte, au cours des trois mois précédant l'enquête, seules 6,14% des aides à domicile font une telle déclaration. Cette part est plus élevée pour les aides à domicile travaillant pour une association (8,15%). La part des employées de maison ayant reçu une formation au cours des trois mois est très faible (2,48%)[99]. Ces importantes inégalités d'accès à la formation s'expliquent largement par les différences existant entre la convention collective du particulier employeur et celles des organismes prestataires sans but lucratif (la convention collective pour les organismes prestataires lucratifs, en cours de négociation n'est pas encore appliquée). La convention collective du particulier employeur reconnaît un droit à 40 heures de formation par an, visant les seuls titres créés par la Fédération des particuliers employeurs de France – FEPEM –, dont le plus élevé est le titre d'employé familial polyvalent, dont l'obtention est possible par la formation initiale (400 heures) ou par la VAE. Ce titre permet le classement en catégorie B « employés à domicile » dont la rémunération horaire brute peut atteindre 9,13 euros si la salariée a dix ans d'ancienneté chez le même particulier. Toutefois, les situations de multi-employeurs, majoritaires dans l'emploi direct, rendent pratiquement impossible l'exercice effectif du droit à la formation. Les conventions collectives des organismes prestataires reconnaissent un droit à la formation plus important. Toutefois, seules 37% des associations rhône-alpines utilisent complètement les périodes de professionnalisation (formations) conventionnellement reconnues (Observatoire de la branche Aide à domicile, 2008), dont seulement 15% des associations de moins de 50 salariés, 34% des associations comprenant entre 50 et 200 salariés. Ce pourcentage s'élève à 90% pour les associations de 200 salariés et plus, et à 83%

98 Il est ici important de préciser que l'enquête SUMER porte exclusivement sur les salariés en emploi prestataire (entreprises publiques ou privées, lucratives ou non).

99 En terme de formation, conformément à ce qui a été montré dans le deuxième chapitre, les conventions collectives encadrant l'emploi prestataire est bien plus avantageuse pour les salariés que la convention collective du particulier employeur.

de l'ensemble des associations ADMR qui forment une catégorie à part. De plus, l'accord de branche du 29 mars 2002, qui a été étendu, reconnaît un niveau C de qualification, correspondant aux auxiliaires de vie sociale, et représentant une nette amélioration de la rémunération horaire brute, variable en fonction du degré d'ancienneté. Les associations ont globalement incité les salariées à s'engager dans une démarche de validation des acquis, en vue de l'obtention du DEAVS : 74% des démarches de VAE entreprises en 2008 par les salariées des associations de Rhône-Alpes (Direction Générale de l'action sociale, sous direction de l'animation territoriale et du travail social, bureau des professions sociales et du travail social, 2005) concernent ce diplôme, dont la majorité se solde par un succès[100]. On compte une à trois sessions de validation de ce diplôme par an, selon les régions.

	Nombre de DEAVS délivrés après formation initiale	Nombre de DEAVS délivrés après VAE	Total
France et Dom Tom	5 385	4 758	10 143
Rhône-Alpes	452	466	918

Tableau 2. Nombre de DEAVS délivrés entre 2003 et 2004
Source : Direction Générale de l'action sociale, sous direction de l'animation territoriale et du travail social, bureau des professions sociales et du travail social, 2005, « Evaluation de la réforme relative au DEAVS ».

Au sein des associations rhône-alpines du secteur, 60,7% des intervenantes à domicile[101] sont agents à domicile (sans qualification), 15,5% sont des employées à domicile (ont un diplôme comme le titre professionnel d'assistant de vie, BEP, etc., ou sont en cours de VAE), 19% sont des auxiliaires de vie (titulaires de l'ancien CAFAD ou de l'actuel DEAVS), et 4,8% sont des TISF (titulaires du diplôme d'Etat correspondant). En Isère, la DDTEFP estime à 15% la part des salariées des organismes agréés ayant reçu une formation en 2006, soit 1 300 personnes (en 2007, ce sont 2505 personnes qui ont reçu une formation), mais on ne connaît pas la part des formations qualifiantes.

S'il est impossible à partir de l'Enquête Emploi d'isoler la part des formations qualifiantes de celles qui ne le sont pas, la variable FORDURTH indique la durée des formations suivies.

100 Entre 80 et 85% des dossiers déposés sont considérés recevables par la Direction régionale des affaires sanitaires et sociales – DRASS – et 37% candidats sont accompagnés dans leur démarche (sans doute plus après neutralisation, car pour 43% des candidats, cette catégorie n'est pas renseignée). En 2007, 324 salariés de structures agréées ont bénéficié d'un accompagnement à la Vae.

101 Notre catégorie d'intervenants à domicile comprend les agents à domicile, les employés à domicile, les auxiliaires de vie sociale (les trois catégories constituant le groupe professionnel des « aides à domicile », tel que défini plus haut), et les techniciens d'intervention sociale et familiale (qui appartiennent au secteur de l'aide à domicile).

Pour les aides à domicile, elles sont moins souvent de très courte durée que pour l'ensemble des employés. En effet, alors que 30,88% des employés ont reçu une formation de moins de huit heures, cette part s'élève à 22,56% pour les aides à domicile. Travailler pour une association, en plus d'augmenter la probabilité de suivre des formations, réduit la probabilité qu'elles soient de très courte durée, puisque seules 19,17% des aides à domicile travaillant pour une association ont suivi une formation de moins de huit heures au cours des trois mois précédant l'enquête. La majorité des formations suivies par l'ensemble des aides à domicile (51,16%) et par les seules aides à domicile travaillant pour une association (57,59%) durent entre 8 et 35 heures. Travailler pour une association augmente les probabilités de suivre des formations longues, mais pas au-delà de 140 heures. 17,11% des aides à domicile travaillant pour une association ont suivi une formation comprise entre 36 et 140 heures (contre 13,31% de l'ensemble des aides à domicile), mais le rapport s'inverse pour les formations de plus de 140 heures (12,97% des aides à domicile contre seulement 6,13% de celles travaillant pour une association).

L'enquête de la DREES vient confirmer la différence de formation et de qualification selon l'employeur : les salariées d'organismes prestataires disposent plus souvent d'un diplôme en lien avec le métier. En effet, si 62% des aides à domicile n'ont aucun diplôme du secteur sanitaire ou social, cette part s'élève à 85% pour les salariées employées exclusivement en emploi direct.

Ainsi, il apparaît que les conditions d'emploi varient selon la nature de l'activité et selon la nature de l'employeur. Les chiffres montrent que la nature de l'employeur joue surtout sur deux éléments : la part du temps *très* partiel (moins importante quand l'employeur est associatif), et la part des formations[102] (plus importante quand l'employeur est associatif).

II.2.3. Marché du travail : une polyactivité, des horaires instables, des risques professionnels élevés

Par « marché du travail », nous entendons le contenu et la nature de l'activité, ainsi que la manière et les conditions dans lesquelles les aides à domicile travaillent. Nous exposerons l'état du travail dans ce secteur autour de deux éléments principaux : la nature de l'activité

102 Uniquement en termes quantitatifs, car on a vu que sur le plan qualitatif (appréhendé sous l'angle de la durée des formations), les résultats sont beaucoup plus nuancés.

d'abord autour de la fonction principale des salariés, et les conditions de travail ensuite autour de deux points (le caractère atypique et instable des horaires, ainsi que les risques professionnels).

II.2.3.1. La nature de l'activité : des différences selon le type d'employeur

Nous tentons de comprendre si la nature de l'employeur a des répercussions significatives sur la nature de l'activité. A la question « *quelle est votre fonction principale ?* » (variable FONCTC), 50% de l'ensemble des aides à domicile répondent qu'il s'agit du soin aux personnes, et 43% de nettoyage et d'entretien ménager. L'écart est accentué pour les aides à domicile travaillant pour une association (qui représentent 38,60% de l'ensemble des aides à domicile) : elles sont 53% à considérer qu'elles font principalement des tâches de soin aux personnes, et 42% qu'elles font surtout du nettoyage et de l'entretien. Cette tendance s'inverse pour les salariées des particuliers (qui représentent 34,04% de l'ensemble des aides à domicile), qui déclarent à 55% réaliser principalement des tâches de nettoyage, contre 39% pour le soin aux personnes. Les tendances sont plus tranchées pour les salariées des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics administratifs (11,88% de l'ensemble des aides à domicile), avec 23% déclarant que leur fonction principale concerne le nettoyage, et 61% le soin aux personnes. Dans le cas des sociétés commerciales, la tendance est plus nette encore, avec 23% des tâches dans le nettoyage, et 73% dans le soin aux personnes. Ces derniers résultats, qui peuvent paraître surprenants, sont à nuancer. D'une part ces proportions sont difficiles à analyser, car les salariées travaillant pour une société commerciale ne représentent que 2,51% de l'ensemble des aides à domicile. D'autre part, théoriquement, les salariées travaillant dans les entreprises commerciales bénéficiant d'un seul agrément simple (ce qui correspond aujourd'hui à la majorité de ces entreprises) ne doivent pas être compris dans la catégorie « aides à domicile » de l'Enquête Emploi, car ils n'interviennent pas auprès de publics fragiles.

II.2.3.2. Des conditions de travail globalement dégradées, des risques professionnels élevés

Nous exposons l'état des conditions de travail dans ce secteur autour de deux éléments : les horaires de travail et les risques professionnels. Les horaires de travail des aides à domicile se

caractérisent par leur caractère instable et atypique. Ainsi, alors que seuls 22,2% de l'ensemble des employés ont des horaires variables d'une semaine sur l'autre, cette part s'élève à 25,2% pour les aides à domicile, et à 30,1% pour les aides à domicile travaillant pour une association. Cette plus forte variabilité dans les associations peut s'expliquer par la nature de l'activité auprès des publics fragiles (plutôt aide et soin aux personnes) qui nécessite une plus grande réactivité des salariées et, corrélativement, une adaptabilité de leur emploi du temps, en cas de chutes, d'hospitalisations ou de décès. D'autre part, les interventions ponctuelles en horaires atypiques impliquent des heures de récupération au cours des semaines suivantes, et donc un changement fréquent d'emploi du temps. De plus, le travail occasionnel dominical est fréquent dans les associations ce qui participe à la forte variabilité des horaires. En effet, si 17,4% des employés déclarent travailler « habituellement » le dimanche, ils sont 24,47% chez les aides à domicile. Toutefois, travailler pour une association diminue la probabilité de travailler habituellement le dimanche (19,25%). De même, alors que 68,49% des employés déclarent ne jamais travailler le dimanche, cette part n'est que de 58,59% pour les aides à domicile. Que l'employeur soit associatif ou non ne modifie pas significativement les choses. En revanche, travailler pour une association augmente sensiblement la probabilité de travailler « occasionnellement » le dimanche, puisque 22,31% des aides à domicile d'associations déclarent travailler occasionnellement le dimanche, contre 16,95% pour l'ensemble des aides à domicile, et 14,11% pour l'ensemble des employés. Les résultats sont inversés pour le travail du soir, entre 20 heures et minuit. L'ensemble des employés sont nombreux à déclarer travailler habituellement le soir : 15,08% contre 13,11% pour les aides à domicile et seulement 8,17% pour celles employées par une association. L'écart est plus important encore pour le travail « occasionnel » en soirée : 10,23% pour l'ensemble des employés, et 5,05% pour les aides à domicile. Enfin, si 74,68% des employés déclarent ne jamais travailler le soir, cette part est plus importante pour les aides à domicile (81,83%), et plus encore pour les seules aides à domicile travaillant pour une association (87,3%).

Par ailleurs, selon l'enquête SUMER 2003 (Devetter, *op. cit.,* p112), les conditions de travail des aides à domicile se caractérisent par un cumul des pénibilités industrielles et tertiaires. Industrielles d'une part, car 68% des salariées sont exposées aux nuisances chimiques et les problèmes posturaux sont fréquents notamment du fait que 45% des salariées doivent travailler régulièrement à genoux. Tertiaires d'autre part, car 60% des salariées sont exposés au risque d'agression verbale, et 50% sont soumises à des « *demandes extérieures nécessitant une réponse immédiate de travail* ». Une étude en cours sur les risques professionnels dans différentes professions (Dussuet, 2009, *op. cit.*) précise les risques professionnels aigus dans

les métiers du secteur. Ils sont regroupés en deux groupes : les pénibilités physiques (déplacements, banalité des gestes, environnement de travail, horaires atypiques, fractionnement, intensification) et les risques psycho-sociaux (travail émotionnel : gérer ses émotions et celles des usagers, face à face en huis clos, dévalorisation du travail).
Ainsi, on peut déduire des éléments développés ci-dessus, que travailler pour une association par rapport à l'emploi direct augmente la probabilité de travailler auprès de personnes fragilisées (plus que le nettoyage), et réduit la probabilité d'avoir des horaires atypiques.
Il apparaît globalement, qu'en dépit des différences de degré qui existent selon la nature de l'employeur, les conditions de travail et d'emploi des aides à domicile sont dégradées : l'emploi est partiel, le travail instable ; les salariées se trouvent ainsi en situation de précarité. Est-ce à dire que l'aide à domicile constitue un marché secondaire du travail et de l'emploi ?

II.3. Des emplois et un travail qui remplissent globalement les critères des marchés secondaires

L'exploitation des données statistiques de l'INSEE nous permet d'isoler des caractéristiques de l'emploi et du travail propres aux marchés secondaires, tels que présentés par l'approche segmentationniste. Ainsi, à partir des résultats statistiques, nous proposons une présentation du marché global du travail et de l'emploi d'aide à domicile (selon la catégorisation de l'INSEE) comme étant globalement situé sur des segments secondaires.

II.3.1. A propos de l'approche segmentationniste

Depuis les années soixante-dix et les écrits de Michael Piore et Peter Doeringer (1971), un important courant des économistes institutionnalistes privilégient une approche dite « segmentationniste » du marché du travail. Ils considèrent que le marché ne fonctionne pas comme un tout, mais par segments, obéissant chacun à des règles particulières. Au vu des résultats statistiques exposés ci-dessus, il apparaît que le marché du travail et de l'emploi du secteur de l'aide à domicile se situe globalement sur un segment secondaire, c'est-à-dire que les emplois et le travail sont eux-mêmes secondaires, au sens d'emplois faiblement protégés, précaires, instables, et d'un travail flexible, dont les conditions sont difficiles.

Nous distinguons les catégories d'emplois secondaires et de marchés secondaires. Par « *emplois secondaires* », nous désignons les emplois qui cumulent les sources de fragilité dans l'emploi (temps de travail réduits, flexibles, atypiques, organisation du travail rationalisante, faiblesse des perspectives de carrière, etc.) et/ou de l'emploi (statuts précaires – CDD, intérim –, viabilité limitée de l'entreprise et donc de l'emploi, etc.). Par « *marchés secondaires* », nous désignons les marchés de l'emploi sur lesquels se développe ce type d'emplois, c'est-à-dire les marchés qui fonctionnent et se structurent sur la base de ce type d'emplois. Nous isolons deux types de marchés secondaires : les marchés secondaires qui se développent en marge des marchés internes[103], et ceux qui se développent en dehors de toute référence à un marché interne[104].

Plusieurs éléments témoignent du caractère globalement secondaire, au sens segmentationniste, des emplois dans l'aide à domicile. Nous ne reprendrons pas les données statistiques précédemment exposées, mais nous tenterons, à partir de ces données, de regrouper les informations permettant d'assimiler l'aide à domicile à un marché secondaire du travail (conditions de travail dégradées) et de l'emploi (statuts, contrats, protection).

II.3.2. Des conditions de travail et d'emploi caractéristiques des marchés secondaires

Les conditions de travail dans l'aide à domicile sont tout d'abord globalement secondaires. Ce secteur se caractérise par un taux de rotation de la main d'œuvre très important[105]. Avec les employées de maison, les aides à domicile font partie des emplois présentant les plus bas salaires. La principale source de difficulté réside dans la gestion des horaires. Les aides à domicile travaillent souvent à temps partiel subi, avec des horaires atypiques de plus en plus flexibles qui requièrent une forte réactivité. De plus, les salariées ont du mal à concilier vie

---

103 Les « métiers du savoir », typiques de l'emploi dans les Pôles de Compétitivité, se développent autour d'une notion de projets de recherche sur des durées de quelques mois à quelques années. Cela génère des ressources permettant à un employeur de créer des postes de travail provisoires, sans garantie d'un emploi futur. Ces postes sont en marge des grandes universités, des grands employeurs publics et privés de la recherche qui restent d'importants pourvoyeurs d'emplois stables. Sur ces marchés, la sortie de la précarité caractéristique des emplois secondaires se pose en terme de connexion entre ces emplois secondaires et les marchés internes existants ce qui rappelle la question des portes d'entrée du marché interne posée par Doeringer et Piore (*op. cit.*).

104 C'est le cas pour le secteur de l'aide à domicile, construit autour de besoins de particuliers, qui constituent autant de petits employeurs balkanisés. Bien que des employeurs privés (essentiellement associatifs) de grande taille existent (51% des salariés travaillent dans une entreprise de 50 salariés et plus selon l'Enquête Emploi en continu 2007), la question de la précarité dans l'emploi se pose globalement dans le cadre de l'analyse des marchés secondaires, qu'il devient alors nécessaire d'analyser en tant que tels.

105 16,08% des aides à domicile ont moins d'un an d'ancienneté dans leur emploi, contre 14,38% pour l'ensemble des employés, selon l'enquête emploi 2007. A l'inverse, 28,18% des aides à domicile ont 10 ans et plus d'ancienneté dans leur emploi, contre 38,44% des employés.

privée et vie professionnelle car, même à temps partiel, elles sont mobilisées une grande partie de la journée, de 7h à 20 heures. Une seconde source de difficultés s'explique par la nature de l'intervention à domicile. Il est plus difficile de contrôler les conditions d'un travail réalisé chez un particulier que dans un lieu collectif appartenant à l'employeur. L'inspection du travail n'est pas autorisée à pénétrer dans le domicile d'un particulier et ne peut donc contrôler, sur place, les conditions de travail des salariées. Celles-ci peuvent donc travailler dans des domiciles anciens, avec des escaliers pentus, des chauffages qui nécessitent de monter des charges lourdes (bois, charbon), des ustensiles de nettoyage anciens, par exemple une serpillière qui nécessite de s'agenouiller pour nettoyer, des produits toxiques, une absence de gants de protection, etc.

Par ailleurs, même si les aides à domicile interrogées assurent qu'il faut « *aimer les personnes âgées* » pour tenir dans ce métier (« *sans amour pour les personnes, on ne tient pas dans ce métier, c'est trop difficile, trop ingrat*[106] »), beaucoup travaillent dans ce secteur davantage par nécessité que par choix. Statistiquement, les aides à domicile et les employées de maison sont les deux catégories socioprofessionnelles où le souhait d'un autre emploi est le plus élevé. Ainsi, les salariées se situent davantage dans une logique de reconversion (moyenne d'âge élevée) et d'opportunité de salaire, que dans une perspective de carrière.

Le caractère ambitieux de la politique des ressources humaines, notamment la gestion des carrières, est traditionnellement retenu comme un indicateur de l'appartenance ou non d'une firme ou d'un secteur au marché secondaire de l'emploi. Or, on note dans ce secteur la faiblesse des formations suivies. De plus, dans les associations les mouvements de promotion interne sont enrayés sous la pression d'un processus de technicisation des postes de direction et d'encadrement. Depuis la fin des années quatre-vingt-dix, on assiste à un mouvement de recrutements externes de professionnels du management et de l'encadrement, directement sur des marchés qualifiés, alors que ces postes d'encadrement et de coordination étaient traditionnellement pourvus en interne, par des carrières ascendantes. Ainsi, la gestion de la main d'œuvre dans les associations d'aide à domicile se caractérise par son côté « enfermant » dans la non qualification. L'ancienneté ne joue plus, depuis l'accord de branche de 2002, un rôle déterminant dans les progressions de carrières : seule l'obtention d'une qualification permet le passage d'un échelon à un autre, l'ancienneté ne jouant que marginalement à l'intérieur d'un même échelon. Or, d'importants obstacles existent, tant à la formation (disponibilité de temps) qu'à la qualification (difficulté d'acquérir le savoir académique

---

106 Entretien 5 Aide à domicile (S-A-Is-Ass5).

nécessaire pour valider des acquis). C'est ainsi que la précarité sur ce type de marchés secondaires, qui ne se situent pas en marge de marchés internes, mais plutôt en l'absence de toute référence à un marché interne, s'analyse plus en terme d'enfermement ou de cantonnement sur des marchés du travail dégradés, qu'en terme d'instabilité de l'emploi.

Enfin, le dernier élément important dans l’aide à domicile, en lien avec la faible ambition de gestion des ressources humaines, et qui nous paraît être caractéristique des marchés secondaires de l’emploi, est le caractère industriel de l’organisation du travail. Il ne s'agit pas ici d'affirmer que l'organisation du travail dans les associations d'aide à domicile est complètement industrielle, mais de mettre en exergue une tendance forte des associations à adopter des outils industriels et rationalisants dans l'organisation du travail. Ces outils sont caractéristiques de l'organisation du travail non qualifié des marchés secondaires industriels traditionnels : diviser les tâches, contrôler les cadences de travail, etc. Or, ce secteur, dont les activités sont issues de la sphère domestique, évolue aussi vers une industrialisation, dans le sens où la performance technique (repasser une chemise dans un temps réduit) tend à constituer des fondements de l’efficacité des salariées. Dans les services relationnels en général, plusieurs auteurs (Gadrey, 2003 ; Ughetto, 2004) ont constaté une tendance globale à la recherche de gains de productivité, telle que l’atteste la croissance du contrôle du travail des aides à domicile chez les usagers par des contrôles téléphoniques (diffusion d’outils de télégestion), ou par des recherches de normes productives (décider le temps que chaque salariée devra prendre pour repasser une chemise ou nettoyer une surface donnée, et réaliser les plans d’aide en conséquence). C'est précisément sur ce type d'outils que certaines enseignes nationales de services à la personne réfléchissent : établir des référentiels et des normes de production sur la base d'une formalisation des pratiques et d'une clarification des tâches réalisées. Ces processus de formalisation et de clarification sont encouragés par le « tournant 2002[107] », dont on a vu les avancées qu'il constitue pour la reconnaissance des professions d'aide à domicile (voir chapitre 1). Ces processus se réalisent aujourd’hui largement selon des modalités industrielles, dans le sens où ils s'appuient sur une double rationalisation, qui touche aussi bien le cœur de l’activité (avec des tentatives d'instaurer une division « technique » du travail) que l’organisation du travail (rationalisation du temps de travail et de la gestion des plannings dans une logique de maîtrise des financements publics)[108].

107 Le tournant 2002 est le résultat de plusieurs textes régulant le secteur et l'activité ; essentiellement la loi 2002-2 et l'accord de branche du 29 mars 2002.

108 Le processus d'industrialisation des services d'aide à domicile sera analysé en détails dans la Partie III.

Ainsi, les emplois d'aide à domicile se situent globalement sur un marché secondaire. Toutefois, il existe des disparités dans les conditions de travail et d'emploi des aides à domicile, selon le type d'employeurs. L'acteur associatif se démarque notamment, par son rôle sécurisant sur le marché de l'emploi.

Section III. Les associations d'aide à domicile : un rôle sécurisant sur le marché de l'emploi

Outre le constat d'une précarité relativement moins importante dans les associations, les associations ont permis une réelle stabilisation et consolidation de l'emploi, en organisant le passage d'une flexibilité organisationnelle à la sécurisation des personnes dans leur emploi.

III.1. Constat d'une baisse de la précarité et d'une stabilisation de l'emploi dans les associations

Conformément à ce que nous explicitions en début de ce chapitre, nous avons utilisé l'Enquête Emploi en continu pour l'année 2007, pour apporter des éléments statistiques de comparaison de la situation des salariées et des emplois dans les associations, de celle des salariées directement employées par les personnes âgées chez lesquelles elles interviennent. Nous proposons d'exploiter ce que les statistiques mobilisées nous permettent de déduire. Quel est l'impact de travailler pour une association sur l'emploi et le travail des aides à domicile, par rapport à celles qui travaillent pour un particulier ou une entreprise lucrative ? Conformément à ce qui a été développé précédemment, travailler comme aide à domicile pour une association joue essentiellement sur quatre variables : le temps de travail, le suivi de formations, le type de tâches et le caractère atypique des horaires. Si travailler pour une association augmente la probabilité de travailler à temps partiel, cela réduit les probabilités de travailler à temps très partiel. De plus, cela augmente les probabilités de suivre des formations, et réduit de surcroît les probabilités qu'elles soient de courte durée. Travailler pour une association augmente également les probabilités de travailler auprès de personnes fragiles, et donc de réaliser davantage de tâches de soin aux personnes, et moins de tâches d'entretien du logement. Enfin, travailler pour une association réduit les probabilités d'avoir des horaires atypiques (le soir et le dimanche). On peut globalement dire que ces quatre réalités statistiques

sont des vecteurs de dé-précarisation, mais cela doit être nuancé et enrichi par des éléments plus qualitatifs, issus des entretiens. Est-il pertinent de tirer des conclusions des éléments statistiques disponibles sur le temps partiel ? Les associations augmentant les probabilités de travailler à temps partiel, même s'il est moins partiel qu'en emploi direct, est-il pertinent de les présenter comme un vecteur de sécurisation et de dé-précarisation ?
Nous tentons à présent d'affiner ces premiers résultats statistiques relatifs au rôle particulier de l'employeur associatif sur les conditions de travail et d'emploi des aides à domicile, à l'aide de notre étude qualitative de terrain.

III.2. Evolution du rôle des associations sur le marché de l'emploi : de la flexibilité organisationnelle à la sécurisation des personnes dans leur emploi

Conformément à ce qui a été dit plus haut, lors de l'émergence des premières associations, le travail des aides à domicile n'était pas toujours un emploi, était peu réglementé, peu encadré, peu normé et peu contrôlé. La flexibilité organisationnelle était alors très importante. Nous entendons par flexibilité organisationnelle le fait de faire reposer la réactivité aux demandes et besoins sur une organisation du travail et de l'emploi flexible. En quelques sortes, il s'agit de faire reposer la flexibilité des besoins sur une flexibilité des travailleuses, bénévoles ou salariées. Aujourd'hui, ce type de flexibilité qui repose sur les salariées existe encore. Dans plusieurs associations rencontrées, les premières embauches s'effectuent en CDD qui remplit la fonction de période d'essai. Les salariées sont alors payées à l'heure effectivement travaillée et assument complètement les risques générés par les aléas inhérents à la nature de l'activité[109]. Face à cette situation, les pratiques de sécurisation sont la norme dans presque toutes les associations rencontrées. Notre enquête dans l'aide à domicile, et plus globalement dans l'économie sociale (sauf les structures d'insertion), montre qu'il n'y a pas de gestion de la précarité de manière indéfinie, par une pratique de cumul de contrats à durée déterminée. Dans les associations d'aide à domicile, les recruteurs interrogés disent eux-mêmes qu'ils ont « intérêt » à embaucher en CDI :

> « *Vous savez, l'aide à domicile est considérée comme un secteur d'insertion, les maisons pour l'emploi et les missions locales orientent massivement dans ce secteur. On reçoit beaucoup de CV, mais on ne peut pas se permettre de recruter des personnes qui sont elles-mêmes*

109 Les activités d'intervention auprès de publics fragiles sont par nature fluctuantes (chutes, hospitalisations, décès, etc.).

dans des situations sociales trop compliquées. Par contre, quand on voit après quelques mois que la salariée convient bien, quand les responsables de secteur sont contentes d'elles, on leur fait vite un CDI, au moins pour qu'elles soient payées au mois, qu'elles aient une paie stable et du coup qu'elles aient envie de rester. On a un vrai problème de départ dans ce secteur, on a du mal à faire rester les salariées[110] ».

Ainsi, quand le contrat devient CDI, la modulation du temps de travail et la mensualisation des salaires s'appliquent. De plus, les entretiens menés avec des responsables d'associations et des responsables de secteur attestent, qu'avec l'ancienneté, le temps de travail tend à s'accroître et à devenir moins partiel. L'emploi apparaît alors plus sécurisé. Cette sécurisation est individuelle, concerne la personne et non le poste de travail. Si une salariée en CDI démissionne, son poste ne lui survivra pas, son remplacement se fera d'abord en CDD, sur le mode de la flexibilité, qui se résorbera à son tour, si la salariée reste dans ce secteur d'activité. Il s'agit de strictes pratiques de sécurisation de personnes occupant des emplois précaires, mais pas de qualification ni de revalorisation salariale. On peut ainsi dire que les associations du secteur de l'aide à domicile, sont des instruments d'amoindrissement des situations de précarité, mais non de leur enrayement.

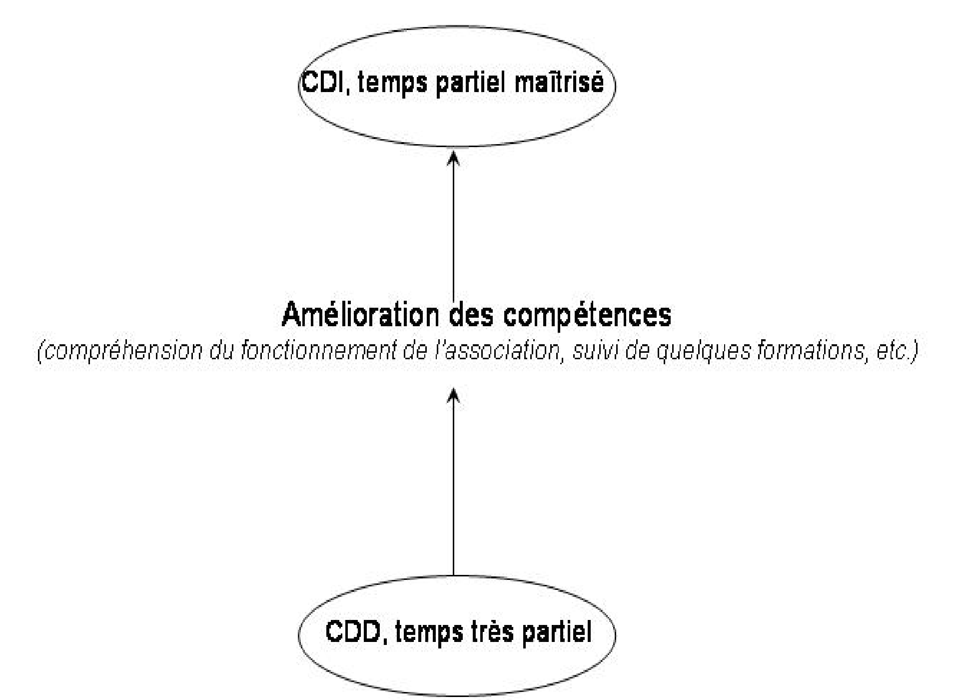


Schéma 3. Pratique de sécurisation individuelle en interne dans les associations d'aide à domicile

110 Entretien 87 Responsable du personnel (Rp-Dr-Ass1).

Des stratégies collectives de sécurisation des emplois émergent au-delà de ces pratiques individuelles à l'échelle d'une seule association. En effet, face à un marché du travail de plus en plus morcelé et flexible qui déstabilise les conditions d'emploi, des employeurs d'ESS du secteur s'interrogent sur les moyens de dépasser cet émiettement de l'emploi, qui résulte en partie de l'émiettement associatif. Convaincus qu'« *une analyse de pratiques innovantes, encore rares et éparpillées, pour aller au-delà de l'insertion et permettre un accès à des emplois plus qualifiés de personnes connaissant des difficultés sur le marché du travail, peut être utile, quoiqu'à une échelle modeste* » (Darmon, 2002), nous exposons ici des tentatives encore marginales aux effets d'entraînement sur les marchés locaux du travail encore limités.

Une étude précédente (Artis *et alii, op. cit.*) montre que l'ESS grenobloise bénéficie d'une tradition culturelle et politique dynamique, et plusieurs innovations voient le jour pour tenter de contrecarrer les tendances à la précarisation d'une frange de la population. En effet, de nombreux acteurs se disent conscients de la nécessité d'une mutualisation de la formation et du temps de travail pour introduire une autre régulation que la régulation tutélaire et/ou concurrentielle : un groupement de structures peut proposer des emplois plus qualifiés et à plein temps aux salariées qu'un employeur isolé. Les petites associations ayant des moyens plus modestes et n'étant pas en mesure de sécuriser seules leurs emplois, peuvent être amenées à mutualiser le temps de travail ou la formation avec d'autres structures d'économie sociale de leur territoire. C'est le cas de groupements d'employeurs (un GEIQ « services à la personne » en expérimentation dans l'Ain, réflexions autour d'un autre en Savoie, un pôle de coopération autour des services à la personne en Région Provence Alpes Côte d'Azur, etc.) ou de plateformes (plateformes comme ESP 38).

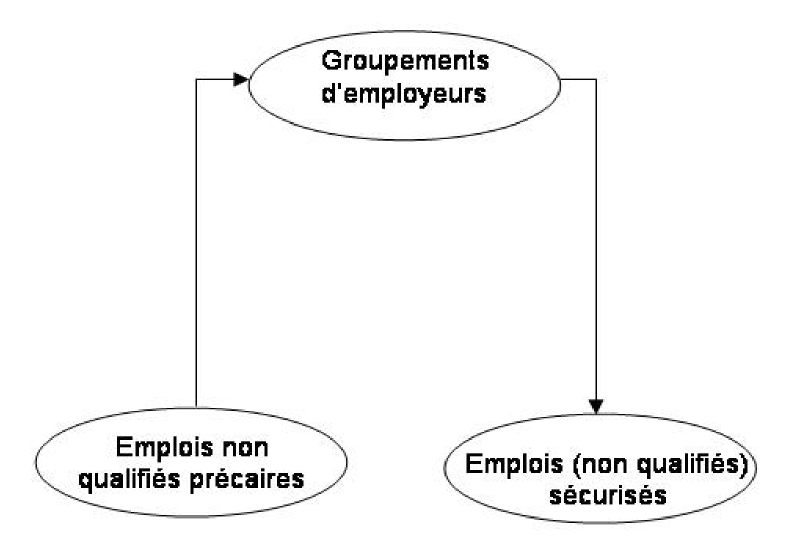


Schéma 4. Pratique de sécurisation collective en externe par les associations d'aide à domicile

La plateforme de services à domicile « *Emploi, services, proximité 38* », vise d'abord à lutter contre l'emploi direct d'aide à domicile par un particulier employeur, grâce à une plateforme téléphonique d'intermédiation entre l'offre et la demande s'appuyant sur la connaissance des associations locales, et sur la professionnalisation des salariées des associations membres.

Encadré 7. Emploi, Services, Proximité 38

ESP 38 est une association d'associations constituée sur le modèle de l'association lyonnaise « Qualidom », née en 1995, d'un regroupement des comités d'entreprises CFDT de plusieurs grandes entreprises grenobloises, comme Schneider, pour créer de l'activité et des emplois par la mise en place de services pour les salariés. Dès le début, un enjeu de la création d'*ESP 38* a été de contrecarrer l'émiettement de l'économie sociale dans les services à la personne.

Les deux axes essentiels de l'activité d'*ESP 38* sont :

- Le travail en direction des comités d'entreprises pour développer les chèques emploi services et orienter les utilisateurs vers les associations adhérentes, via la mise en place de *« Vivial »,* plateforme téléphonique d'intermédiation entre l'offre et la demande. L'idée est de soutenir l'emploi intermédié par une association prestataire, plutôt que le gré à gré dont le travail est précaire, souvent à temps partiel imposé, et sans possibilité de formation.
- La mise en place d'un dispositif en délégation de service public de professionnalisation des candidats (demandeurs d'emploi ou salariés en activité très réduite), pour pallier les difficultés

des organismes traditionnels de formation pour atteindre et former les salariés du secteur de l'aide à domicile, disséminés et peu mobiles.
En réunissant autour de la même table plusieurs associations, *ESP 38* essaie de remédier au temps trop partiel et au travail trop émietté, en impulsant des pratiques de mutualisation des modes de recrutement et du temps de travail, mais elle se heurte à l'esprit de concurrence des associations adhérentes, qui freine la démarche de partenariats et de réelle mutualisation. ESP peut aussi constituer un lieu de formation pour les dirigeants d'associations (formations communes sur le droit du travail notamment). C'est par ce type de démarche de mutualisation qu'ESP peut jouer un rôle sécurisant et déprécarisant, mais dans une limite importante : celle de la volonté d'implication dans des démarches collectives des associations du territoire.

Enfin, c'est encore le cas de pôles de coopération sur la sécurisation des parcours professionnels des femmes peu qualifiées dans l'économie sociale, comme le pôle de coopération en expérimentation à Grenoble.

Encadré 8. Pôle de coopération sur l'agglomération grenobloise

Une étude menée dans la région urbaine grenobloise pour la Délégation interministérielle à l'innovation, l'expérimentation sociale et l'économie sociale, par l'Equipe de Socio-Economie Associative et Coopérative de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, a conclu sur l'existence d'un fort émiettement des organisations d'économie sociale (Demoustier *et alii*, 2006). Si elles ont pu par le passé avoir un rôle structurant sur le territoire (notamment autour de la mutualité et des grandes associations d'action sociale), il semble que leur émiettement favorise aujourd'hui leur caractère innovant, mais très peu structurant, notamment sur le marché du travail local. Cette conclusion a permis l'émergence de l'idée de monter des pôles de coopération pour rééquilibrer le territoire plutôt centré autour de pôles de compétitivité.
Ainsi s'est monté en 2007 sur l'agglomération grenobloise un pôle de coopération entre des organisations d'économie sociale, autour de la sécurisation professionnelle, aussi bien en terme d'accès que de maintien dans l'emploi, des femmes peu ou pas qualifiées. Plusieurs types d'acteurs se sont réunis pendant deux ans, sous l'animation de l'Association AIRES (association d'information et de recherche sur l'économie sociale) : structures d'insertion par l'activité économique, associations d'aide à domicile, organismes de formation, groupements d'employeurs, plateforme d'associations. Le pôle de coopération s'est d'abord concentré sur la construction d'un diagnostic partagé sur les freins à l'accès et au maintien dans l'emploi des femmes peu qualifiées. Trois freins ont ainsi émergé de ce diagnostic : les difficultés de

mobilité géographique (notamment sur horaires atypiques), les difficultés de garde d'enfants (difficultés financières et organisationnelles) et les difficultés d'accès aux savoirs de base.
Dans sa deuxième étape, le pôle de coopération s'est ouvert aux collectivités publiques et a décidé de travailler sur les moyens et les mutualisations possibles pour lever le frein de la garde d'enfants sur l'agglomération grenobloise. Ce travail est en cours de réalisation.

Ces pratiques de mutualisation et d'intermédiation entre l'offre et la demande de services d'aide à domicile ont pour résultat principal de rendre moins précaires des emplois dont les conditions de régulation et d'exercice restent globalement dégradées. On peut analyser ce mouvement de déprécarisation à l'aide de développements segmentationnistes récents. Au vu de tout ce qui a été montré plus haut, il apparaît que les emplois d'aide à domicile se situent globalement sur un marché secondaire du travail et de l'emploi. Toutefois, du fait de la forte hétérogénéité en fonction des modalités d'emploi et des employeurs, tant du point de vue du nombre d'emplois, de la qualité des conditions de travail et de la variabilité du temps de travail, il apparaît peu pertinent de considérer tous les emplois du secteur comme faisant partie d'un même et grand marché secondaire du travail. A l'intérieur du segment secondaire, comment appréhender le rôle déprécarisant et stabilisant des associations ?

L'intermédiation entre l'usager et l'intervenante à domicile par une association semble permettre le passage des emplois secondaires inférieurs à des emplois secondaires supérieurs, si l'on reprend une grille de lecture complexifiée et enrichie de la segmentation du marché du travail (Gazier, Petit, 2007). Les emplois dans cet *« upper-tier secondary sector »* se caractériseraient par des progressions de salaires et de dépenses en formation plus importantes que dans le secteur secondaire inférieur, par un encouragement à l'autonomie des travailleurs. Or, l'enquête de terrain atteste bien qu'avec l'ancienneté, les salariées ont accès à de plus en plus de garanties salariales : statutaires d'abord (passage du CDD au CDI, augmentation progressive du temps de travail), de formation ensuite (le passage au CDI permet de suivre plus de formations), de qualification (possibilité de bénéficier d'accompagnement à la démarche de la validation des acquis de l'expérience), ce qui renforce les droits acquis (les salariées qualifiées peuvent plus facilement suivre des formations, augmenter leur temps de travail, etc.).
Nous nous contentons pour l'instant de décrire le rôle des associations comme stabilisant sur ce marché secondaire particulier. La sortie de la précarité sur ce type de marchés secondaires, se développant loin de toute référence à un marché interne qu'il faudrait élargir pour diminuer les phénomènes de précarité, passe par la sortie par le haut du marché secondaire, et l'accès à un

marché stabilisé et qualifié (infirmiers, travail dans des établissements sociaux ou médico-sociaux, etc.). Les processus de qualification en cours restant limités en nombre (moins de 50% d'aides à domicile détenant un diplôme selon l'Enquête Emploi) et en retombées salariales (salaires, protection sociale, amoindrissement des pénibilités et des variations des horaires, etc.), on ne peut estimer à ce stade de la démonstration que les associations permettent une sortie du marché secondaire : elles n'enrayent pas le processus d'enfermement dans la précarité de ce type de marchés secondaires, mais en ralentissent le processus et en amoindrit les effets.

Ainsi, le marché du travail et de l'emploi s'avère globalement dégradé, et peine à s'émanciper de sa sphère d'origine et des logiques qui la régissent : la sphère domestique régie par l'informel. Toutefois, sur ce marché de l'emploi aux employeurs très hétérogènes, les associations se distinguent tant par leur gestion de l'emploi que du travail. Il ne s'agit pas de porter des jugements, d'établir des critères ou des niveaux de « bonnes pratiques » ou de « bons » employeurs, mais notre analyse nous mène à ce stade à mettre l'accent sur le poids historique de ces premiers acteurs collectifs du secteur, et ses répercussions sur la manière de considérer les salariées et de gérer le travail et l'emploi en leur sein.

Ainsi, la nature des relations qui se nouent dans le cadre d'une association d'aide à domicile, ainsi que leur articulation, permet aux associations d'occuper une place qualitative particulière sur ce marché de l'aide à domicile, notamment perceptible par le rôle sécurisant qu'elles jouent sur le travail et l'emploi.

Les deux premiers chapitres ont montré que même si le secteur d'activité se consolide, et même se structure depuis les années quatre-vingts, avec un tournant significatif en 2002, les emplois ont du mal à suivre cette évolution. Ils restent globalement dégradés, en dépit des avancées en terme de reconnaissance du secteur d'activité de l'aide à domicile. Or, le mouvement vers la reconnaissance et la régulation du secteur de l'aide à domicile semble enrayé depuis 2005, depuis la « loi Borloo » ; cet enrayement constituant une menace supplémentaire pour la qualité des emplois traditionnels d'aide à domicile, mais aussi des emplois nouveaux développés dans ce cadre nouveau des « *services à la personne* ». Nous verrons en effet dans le chapitre 3, dans quelles mesures l'instauration du Plan Borloo et la tentative qu'il représente d'instaurer un marché des services à la personne, déstabilise le modèle d'organisation et de gestion du travail par les associations, dont on a préalablement montré le caractère sécurisant sur le marché de l'emploi, comparativement aux autres types d'employeurs.

Chapitre 3

Quasi-marché des services à la personne et déstabilisation des associations d'aide à domicile

La loi Borloo bouscule le secteur d'activité d'aide à domicile, tel qu'il s'est consolidé et structuré depuis les années cinquante, en tentant d'instaurer un grand marché des services à la personne ; champ d'activités nouveau dont les contours dépassent largement les activités d'aide à domicile autour desquelles se sont structurées les organisations et les professions du secteur. Après avoir montré que le marché reste introuvable dans les services à la personne (section I), nous mettrons en exergue les conséquences sur les acteurs historiques que sont les associations, de leurs tentatives d'adaptation à un marché introuvable (section II). L'enjeu de ce chapitre est de montrer que même si la structuration du secteur de l'aide à domicile était inachevée (notamment du point de vue de la reconnaissance et de la stabilisation des professions), le changement de donne que constitue la loi Borloo représente un obstacle supplémentaire à la poursuite du processus de professionnalisation, au sens de la reconnaissance et de la qualification des professions du secteur.

Section I. La loi Borloo ou l'introuvable marché des services à la personne

L'objectif principal du projet réalisé en amont de la loi et présenté le 16 février 2005, est la création de 500 000 emplois en trois ans, dans les activités de services à la personne, qui constituent selon l'ancien ministre de la cohésion sociale, « *le plus grand gisement d'emplois connu* » (conférence de presse qui a suivi la présentation par J.-L. Borloo de son projet en conseil des ministres le 25 mai 2005). Trois autres objectifs ont déterminé le contenu de la loi : la baisse des prix, la simplification de l'accès des particuliers aux services et la « *professionnalisation du secteur garantissant la qualité des prestations* » (extrait du compte rendu du Conseil des ministres). Les principales mesures retenues et qui caractérisent la loi sont : la création d'un chèque emploi service universel, l'allègement des charges sociales pour les particuliers employeurs, l'exonération des prestataires de service des cotisation patronales de Sécurité Sociale pour encourager la prise d'initiatives, la réduction d'impôts sur le revenu sur la personne physique, l'allègement des procédures d'agrément, le « *développement*

d'enseignes nationales pour un accès universel à des services de qualité ». De plus, une Agence Nationale des Services à la Personne (l'ANSP), dotée d'un budget annuel d'environ 30 millions d'euros, est créée pour « *promouvoir le développement et la qualité des services à la personne* ». Enfin, l'accord de branche du 29 mars 2002 est étendu à tous les salariés du secteur travaillant sous le régime prestataire.

Plus globalement, à travers un regroupement d'activités très diverses sous l'appellation des « services à la personne », la loi Borloo vise l'instauration d'un grand marché des services à la personne, avec une pluralité d'opérateurs, parmi lesquels les consommateurs sont libres de choisir celui qui leur convient.

I.1. Le regroupement d'activités hétéroclites dans l'ensemble des services à la personne

La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005, « *relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale* » construit un champ nouveau d'activités : les services à la personne, constitués d'activités hétéroclites, parmi lesquelles le secteur traditionnel de l'aide à domicile.

Depuis 2005, la loi consacre l'englobement du secteur de *l'aide à domicile* dans le champ[111] plus vaste des *services à la personne,* qui regroupe une diversité d'activités très hétérogènes. On présente ci-dessous ces activités, selon qu'elles nécessitent l'agrément simple ou l'agrément qualité. L'agrément simple est facultatif, mais ouvre droit à des avantages fiscaux. Les structures demandeuses s'adressent à la DDTEFP, l'agrément est accordé par le préfet. L'agrément qualité est obligatoire pour les structures intervenant auprès des publics dits fragiles (enfants de moins de trois, personnes âgées et handicapées selon l'ANSP). Les structures doivent, pour obtenir cet agrément plus exigeant, répondre au cahier des charges établi par l'ANSP, mais l'avis du président du Conseil Général est requis. Pour schématiser, on peut dire que les activités nécessitant l'agrément qualité recouvrent les activités d'aide à domicile.

111 Nous ne qualifions pas les services à la personne de ce secteur d'activité, pour des raisons développées dans d'autres travaux (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, *op. cit.*), à propos de l'absence de cohérence et d'homogénéité professionnelle ou d'activité qui permet à un ensemble d'activités et de professions de se constituer comme un secteur d'activité. Loin d'être un secteur, tout au plus un champ, les services à la personne sont aussi qualifiés par ces mêmes auteurs d'« *un coup de force politique* » (Jany-Catrice, 2009).

Encadré 9. Activités de services à la personne relevant de l'agrément simple

- Entretien de la maison et travaux ménagers.
- Petits travaux de jardinage y compris le débroussaillage.
- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains ».
- Garde d'enfants de plus de trois ans.
- Accompagnement d'enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements.
- Soutien scolaire et cours à domicile.
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé à faire les courses.
- Livraison de repas à domicile.
- Collecte et livraison de linge repassé.
- Livraison de courses à domicile.
- Assistance informatique et Internet à domicile.
- Soins et promenade d'animaux de compagnie de personnes dépendantes, à l'exclusion de soins vétérinaires et du toilettage.
- Maintenance, entretien et vigilance temporaire de la résidence principale et secondaires.
- Assistance administrative à domicile.
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et à délivrer les services à la personne.

Encadré 10. Activités de services à la personne relevant de l'agrément qualité

- Garde d'enfants à domicile de moins de trois ans.
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit, et de codeur en langage parlé complété.
- Garde malade à l'exclusion des soins.
- Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile.
- Prestations de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.
- Accompagnement d'enfants de moins de trois ans dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées hors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante).
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.

Ce regroupement d'activités hétéroclites par la création d'un champ d'activités nouveau se réalise dans un contexte particulier : celui du déploiement d'une politique publique visant la création d'un marché des services à la personne. Qu'entend-on par « marchandisation des services à la personne » ? Quelles sont ses répercussions sur les structures créées par ce marché nouveau ? Et sur les anciennes structures, déjà présentes sur le secteur plus restreint de l'aide à domicile ? C'est ce à quoi les paragraphes suivants s'emploieront à répondre, en insistant sur les répercussions de l'impossibilité de mettre en place un véritable marché des services à la personne.

I.2. L'impulsion vers la marchandisation de ces activités : de l'usager au client

Conformément à ce qu'on a évoqué plus haut, le principal objectif de la loi Borloo est la création d'un marché des services à la personne. Que signifie la création d'un tel marché ? Quelles en sont les incidences sur l'ensemble des activités ? Et plus particulièrement sur les activités traditionnellement regroupées dans le secteur de l'aide à domicile ?

I.2.1. Un mouvement de marchandisation des services à la personne

Le modèle associatif d'organisation de services d'aide à domicile s'est largement appuyé sur la figure de l'usager des services, qui avait toute sa place dans la production des services, et y était associé en tant que co-producteur. Or, sous la pression d'une ouverture à la concurrence du marché de l'aide à domicile, la figure de l'usager tend à s'estomper au profit de celle du client, déstabilisant ainsi le modèle associatif historique.

Ainsi, la loi Borloo vise la marchandisation du champ d'activité des services à la personne, dont l'aide à domicile. La marchandisation de ces activités signifie ici l'instauration d'un grand marché des services à la personne, où se rencontrent des offres et des demandes de services qui s'associent, en fonction des préférences individuelles de demandeurs, à partir des signaux envoyés par les offreurs de services. Dans un système marchand, le principal signal de la qualité des produits est le prix. L'usager s'estomperait ainsi progressivement au profit du

client – consommateur, qui agirait sur le marché en exerçant son libre choix entre plusieurs prestataires de services.

Si l'on opte pour la définition très large de la relation de service[112] comme la présence de la figure de la personne recevant ou achetant le service produit, il apparaît que cette relation a été d'abord déployée dans une relation d'usage[113], avant de s'orienter progressivement vers une relation commerciale.

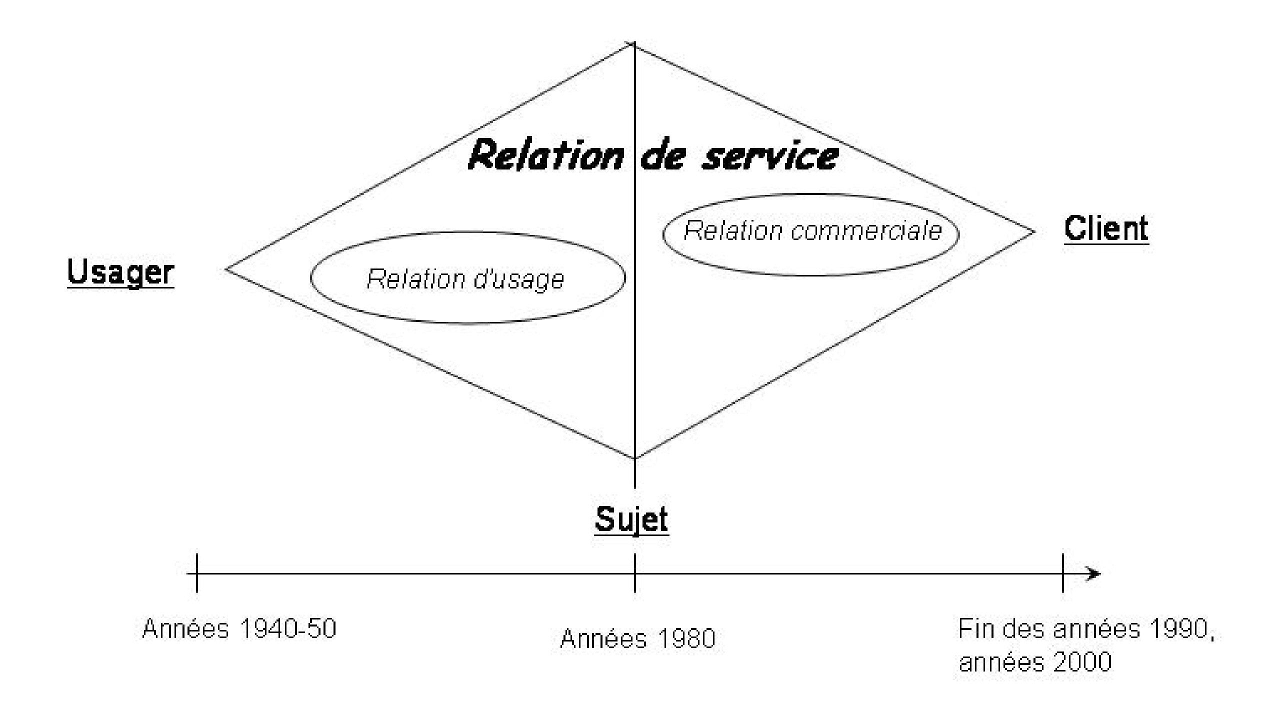


Schéma 5. Evolution de la relation de service dans les associations d'aide à domicile : de la relation d'usage à la relation commerciale

L'éloignement progressif de la relation d'usage se manifeste par l'évolution de la place faite aux receveurs des services dans la structure associative, notamment dans ses instances décisionnaires. Historiquement (voir chapitre 1), les usagers (souvent les usagères) ont été à l'origine des premières associations, présidents ou membres du CA, dans lequel se prenaient les décisions sur les activités, leur nature, leur développement, leur diversification. Ceux qui

[112] La notion de service est une notion très forte de l'économie des services. Nous reviendrons sur ses fondements théoriques et ses implications méthodologiques longuement en troisième partie. Nous nous contentons à ce stade de notre analyse de pointer que cette notion n'est pas apparue avec le développement des premiers travaux sur les activités de services, mais elle constitue une étape importante du courant de l'économie des services, notamment dans sa posture analytique et méthodologique.

[113] Nous expliciterons en détails ce que nous entendons par « relation d'usage » dans la troisième partie (chapitre 7). A cette étape de notre démonstration, nous comprendrons cette notion comme la relation à l'usager, dans le sens de la relation caractéristique des associations d'aide à domicile avec les usagers telle qu'elle a été décrite dans le chapitre 1.

ne participaient pas statutairement à l'activité de l'association étaient souvent, *a minima,* membres de l'association par adhésion, et pouvaient alors participer à ses assemblées générales. Aujourd'hui, les receveurs des services sont souvent absents des CA associatifs, par désintérêt, ou par impossibilité due aux statuts, souvent réécrits par rapport aux premiers statuts d'associations. Le fonctionnement par adhésion a progressivement disparu de la pratique des associations d'aide à domicile : d'usagers participant directement à l'activité de l'association, les receveurs des services tendent à devenir des bénéficiaires d'un service produit et pensé de manière autonome. Aujourd'hui, l'importance de la figure du receveur est réaffirmée dans deux directions. La première, que nous avons étudiée dans la section III du chapitre 1, est celle de la loi 2002-2 : les bénéficiaires doivent être davantage consultés. La deuxième est sous-jacente au développement du marché des services à la personne : les clients réapparaissent fortement, mais en fin de chaîne de production du service, au moment du choix du prestataire et de l'évaluation des services. La marchandisation de la relation de service d'aide à domicile se manifeste par le changement de terminologie par certaines fédérations nationales d'associations d'aide à domicile. C'est le cas pour la fédération ADMR qui ne parle plus d'usagers, mais de « *clients – usagers* », comme l'atteste l'étude de la littérature grise de cette fédération.

Qualifier cette relation par l'une ou l'autre de ces trois catégories a des répercussions sur la nature du service produit et délivré. La relation d'usage insiste sur le fait que le service ne peut être prédéfini en amont, et qu'il s'adapte à chaque usager particulier qui prend part à sa définition. On parle alors de « besoins » des « usagers » qui doivent être « comblés ». Il s'agit souvent de besoins sociaux non formulés comblés par des acteurs collectifs. L'usager renvoie alors à une notion de collectif : l'usager peut ne pas être conscient de ses besoins ; on s'adresse alors à une catégorie de la population[114], dont des représentants sont intégrés en amont à la conception et production du service. Une fois le service conçu, il est réalisé en co-définition permanente avec chaque usager. Au contraire, la relation commerciale met l'accent sur l'aspect « consommation » des services délivrés, dans le contexte d'un marché concurrentiel. On parle alors de « demandes » des « clients » qui doivent être « satisfaites ». L'accent est mis sur l'aspect individuel de chaque client, qui « *peut consommer des services adaptés à ses attentes individuelles* » (Fijalkow, *op. cit.*, p21). Le client apparaît alors comme un usager qui aurait évolué, et qui serait devenu plus exigeant et revendicatif, qui souhaiterait des prestations meilleures et à moindre coût. L'adaptation aux clients individuels se fait moins

114 Il s'agissait au départ des femmes d'ouvriers, ou des « *vieillards malades et isolés* ».

par une définition permanente que par une diversification des services proposés par les offreurs sur le marché. Dans ce contexte, « *la recherche de sa satisfaction personnelle* [au client] *prime sur la réponse à des besoins collectifs* » (p22). Nous retrouverons cette dialectique entre collectif et individuel quand nous aborderons l'évolution des modalités d'évaluation des services d'aide à domicile (section II de ce chapitre). Passer d'une dimension collective de l'usager (sur la base d'un but sociétal[115]) à la dimension individuelle du client (sur la base de la recherche de la satisfaction individuelle d'un maximum de clients) n'est pas neutre et implique ainsi des changements importants dans la manière de produire un service. Cette évolution implique aussi des changements majeurs du côté des demandeurs de services, sur leurs possibilités d'action sur le service : « *Le passage d'un mode de gestion en situation de monopole qui se confondait avec une administration bureaucratique sous tutelle, à une gestion de marché plus commerciale axée sur la diversification de l'offre de prix et de services pour se positionner sur un marché, donne aux usagers des nouvelles possibilités d'action qu'ils peuvent mobiliser pour se comporter comme de vrais clients-consommateurs* » (Fijalkow, *op. cit*., p25). De l'intervention collective en amont de la production du service, on passe à des possibilités d'acheter et de choisir des services. C'est par l'agrégation de ses choix individuels, que l'individu peut désormais participer à la détermination des offres de services, principalement sur les niveaux de prix. Se référer au champ lexical marchand, comme le fait la loi Borloo, implique qu'on accorde une importance accrue aux prix : leur détermination, leurs fluctuations en fonction de l'évolution du rapport entre offres et demandes, etc. La notion d'usager affirme clairement son éloignement par rapport à cette logique marchande : « *L'usager apparaît* […] *comme étant l' « utilisateur » de services dont le coût n'est pas celui du marché mais un coût inférieur puisque socialisé* » (Lemonnier, *op. cit*., p317). Le deuxième élément important, corollaire de la notion de client – consommateur est la possibilité qu'il a de rompre un contrat si le prestataire ne lui convient pas. La défection est un moyen d'action sur le service du client : « *Clients et consommateurs sont les uns et les autres définis par leur droit majeur de mettre en concurrence les producteurs et in fine par le droit d'aller voir ailleurs* » (Chauvière, *op. cit*., p23). Mais ces possibilités d'action ou d'intervention par le marché ne sont pas de la même intensité que la possibilité d'intervenir en amont, sur la conception même du service, comme le permet la relation d'usage. La notion d'usager permet de penser une co-définition et une co-production du service. Elle permet donc l'intervention sur le processus, alors que les notions de client et de consommateur se

115 L'émancipation de la classe ouvrière, la rupture de l'isolement et de la solitude des personnes âgées, l'égalité d'accès aux services d'aide à domicile sur un territoire, etc.

concentrent sur le résultat, sans pouvoir réellement intervenir sur les règles de fonctionnement : le client – consommateur « *reste totalement dépendant des producteurs et des règles du marché, dont les stratégies commerciales l'entraînent souvent dans une spirale transactionnelle sans fin, très coûteuse en temps* » (Chauvière, *op. cit.*, p23).

I.2.2. Marchandisation et individualisation de la relation de service

Comme l'atteste le schéma de l'évolution de la relation de service présenté ci-dessus, le passage de la relation d'usage à la relation commerciale s'est opéré sur la base du passage de la figure de l'usager à celle de client – consommateur, avec une étape au cours des années 1980, qui se poursuit aujourd'hui [116] : l'apparition de politiques sociales transversales déployées pour répondre à la crise économique, qui « *prônent un traitement global et individualisé de la personne en difficulté* » (Schaller, 2000, p52). Ce changement de logique apparu dans les politiques sociales est passé par un changement d'appellation : de bénéficiaire ou d'usager, on est passé à la notion de « sujet ». Cette évolution implique une notion de contrat, et traduit une nouvelle approche des besoins des personnes, dites en difficulté, en terme de demande : « *Comme l'émergence du droit du travail a au fil du temps transformé la place et la reconnaissance des individus en tant que salariés dans l'économie de marché, la reconnaissance du droit des usagers va bouleverser les rapports entre les personnes accueillies ou prises en charge et les institutions* » (Noble, *op. cit.*, p58). La priorité serait désormais que « *le bénéficiaire d'une politique sociale doit, en tant que citoyen, pouvoir s'exprimer sur la qualité de l'application de ce droit et sur la pertinence de ses objectifs* » (p58). Or pour ce faire, la notion d'usager serait devenue inadéquate, du fait qu'il s'agit d'une notion « *floue* », « *faisant référence à une « masse », un ensemble d'individus, une notion statistique, une moyenne* » (p59), qui empêcherait de considérer chaque destinataire du service comme unique : « *Le terme imprécis et impersonnel d'usager est avant tout réducteur, car s'appliquant à toute personne dans son rapport à un service, […] il évacue d'emblée les notions de relation interpersonnelle ou d'altérité* » (p60). Comme cela est souligné dans les récentes lois (2002-2 et dans la loi de 2005[117]), il apparaît qu'il faille associer la personne bénéficiaire du service par la contractualisation, pour « *passer de la relation d'aide à l'usager*

116 Nous verrons plus loin qu'en réalité, ce mouvement n'est pas rectiligne, mais les différentes modalités de relation de service se côtoient, se chevauchent, se concurrencent.

117 Loi 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale dite « loi Borloo ».

à une forme d'accompagnement du sujet en devenir » (Chauvière, *op. cit.* p60), c'est-à-dire de passer d'une logique d'assistance à une logique de prestation de service. Cette orientation a été décelée avant même le vote de la loi 2002-2. L'étude des documents préparatoires à la loi permettait déjà en 2000 de constater « *l'affirmation et la promotion des droits des usagers du secteur social et médico-social, au travers de nouveaux documents normatifs ou de nouvelles procédures* » [118] (Pages, *op. cit.*, p119), dont la contractualisation comprise comme la « *conclusion d'un contrat écrit et individualisé* » (p119).

Ces contrats passés entre un prestataire et un destinataire, sujet de droits, sont pensés sur une base individuelle : il s'agit de contrats bilatéraux. Ce sont les attentes individuelles des destinataires des services que la contractualisation tente de prendre en compte. Ainsi, cette prise en compte est pensée avant tout sur une base individuelle de contrats qui se fixent sur un marché (il y a des offreurs et des demandeurs), ce qui constituerait un « *tournant essentiel dans l'action sociale et médico-sociale, introduisant une nouvelle relation entre prestataires et clients, moins stigmatisante et davantage négociée* » (Loubat, *op. cit.,* p64). Or, la contractualisation individuelle, qui repose sur le choix d'un prestataire par un demandeur, est une condition à la présence d'un marché, et corrélativement à l'effectivité du statut de client.

I.2.3. Vers une banalisation des activités ?

Face à la marchandisation des activités relevant du champ des services à la personne, on peut s'interroger sur la pérennité des spécificités associatives, sous la pression d'un mouvement multiforme de banalisation de ce type de services, qui met fortement en tension les associations d'aide à domicile (voir section II). Nous entendons banalisation comme *« les logiques politique, économique et institutionnelle par lesquelles ce qui faisait la spécificité d'une partie des activités du champ des services à la personne s'effrite progressivement, sous la pression de transformations à la fois structurelles et politiques »* (Jany-Catrice, Lefebvre, 2009). Les auteures identifient des tentatives de banalisation. *« La première concerne la marchandisation de l'action sociale, dont le corollaire pourrait être le déni des spécificités des acteurs associatifs (acteurs historiques de ces activités sociales), qui deviennent, dans cette dynamique, un ensemble d'acteurs parmi d'autres. Ce processus de marchandisation de*

[118] Outre la contractualisation, la loi insiste sur l'importance du livret d'accueil, de règlements de fonctionnement, de projets d'établissement ou de service.

l'action sociale, très bien analysé par Michel Chauvière (2007), se concrétise par l'ouverture, large et incitée, à la concurrence d'activités autrefois réalisées par les associations. La deuxième dynamique de banalisation relève d'un processus socio-politique d'homogénéisation des services à la personne, considérés indistinctement comme un « produit ». Dans ce système, la tentative de massification de la consommation peut s'interpréter comme une banalisation de l'acte de consommation de ces services ». Dans ce contexte, que reste-t-il de la relation d'usage, telle que décrite précédemment ? Dans quelles mesures est-elle mise en péril ? Plus globalement, que reste-t-il des activités d'action sociale et médico-sociale que représentent les activités d'aide à domicile, dans ce vaste champ des services à la personne ? Et enfin, quelle place occupent les associations dans ce contexte de diversification des prestataires de services ou des opérateurs ?

I.3. Marché et pluralité des opérateurs : quelle place des associations d'aide à domicile dans cette mosaïque organisationnelle ?

La diversification des offreurs de services est largement encouragée par les pouvoirs publics. Quelle est aujourd'hui la place des associations dans cette mosaïque organisationnelle de plus en plus diversifiée ?

I.3.1. Place des associations et de leurs réseaux dans la mosaïque organisationnelle

Les données relatives à l'aide à domicile comme secteur (et non comme métiers) sont en voie de disparition, sous la pression de l'englobement du secteur dans le champ des services à la personne, dont environ 30% des activités (en heures) sont considérées comme des activités d'aide à domicile. Quasiment une personne sur deux faisant appel à un service à la personne a plus de 70 ans en 2005 - 47% exactement –, l'âge des bénéficiaires étant un des critères retenus pour catégoriser des activités de services à la personne comme activités d'aide à domicile (Marbot, 2008). Les services à la personne représentent deux millions de salariées et 1 362 millions d'heures selon le rapport d'activité de l'ANSP [119] pour l'année 2008

119 http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/rapport_activit%C3%A9/RA08_ANSP.pdf

(assistantes maternelles inclues). Ils se caractérisent par une mosaïque organisationnelle des offreurs de services, parmi lesquels l'acteur associatif d'aide à domicile.

I.3.1.1. Différents types d'offres[120], différentes configurations organisationnelles et place des associations

Sur le plan quantitatif national

La principale caractéristique des activités de services à la personne est la prépondérance de l'emploi direct, qui représente 74% des heures travaillées en 2006, et 80% des salariées (1,2 million hors assistantes maternelles[121]) ayant travaillé dans ce secteur en 2006 (Chol, 2008). La croissance du nombre de particuliers employeurs est continue depuis le début des années 2000 (Chol, 2006 ; Chol, 2007), avec une croissance de 7% entre 2005 et 2006. Le nombre de particuliers employeurs s'élève à 1,9 million, dont 67% utilisent le CESU bancaire[122]. L'ANSP annonce 2 millions de particuliers employeurs pour l'année 2008 (dont 1,4 million utilisent le CESU bancaire). Côté salariées, la croissance est de 5% ; leur nombre s'élève à 950 000 en 2006, pour 290 000 équivalents temps plein (ETP) sur la base de 35 heures par semaine. Néanmoins, la convention collective des particuliers employeurs conserve la référence de 40 heures par semaine, ce qui équivaut alors à 254 000 emplois ETP sur la base hebdomadaire de 40 heures). La moyenne d'heures par semaine des salariées embauchées en CESU bancaire est de 4 heures, et de 6 heures pour les salariées sous déclaration URSSAF[123.] Il est difficile de mesurer la part de salariées en emploi direct que l'on peut qualifier d'aides à domicile au sens où ils exerceraient leur activité en interaction exclusive avec des personnes

---

120 Tous les types d'offre existants dans le champ des services à la personne seront ici abordés, car ils se retrouvent dans le secteur plus restreint de l'aide à domicile.

121 La prise en compte de cette profession dans les statistiques globales est un enjeu important, car elle fait augmenter les données sur les conditions d'emploi, notamment sur le temps de travail moyen (les assistantes maternelles ayant en moyenne un temps de travail bien plus conséquent que les autres professions du champ).

122 Le nombre d'employeurs utilisant le CESU est en hausse par rapport à ceux utilisant le CES – chèque emploi service – en 2005, mais cette augmentation est à pondérer par un effet d'aubaine, manifeste dans la baisse des particuliers employeurs utilisant la déclaration trimestrielle à l'URSSAF.

123 Il est ainsi à craindre que le développement des interventions en CESU au détriment de celles directement déclarées à l'URSSAF se solde par une baisse du temps de travail moyen des emplois des services à la personne exercés sous le régime de l'emploi direct.

fragiles. Parmi la catégorie « aide à domicile » de l'INSEE [124], 33,9% sont directement employés par l'usager (Enquête Emploi en continu pour l'année 2007).
La modalité particulière d'emploi sous le mode mandataire représente 18% des particuliers employeurs et 93 millions d'heures en 2006 (on note une stabilisation par rapport à l'année 2005, après une augmentation de 8% entre 2004 et 2005). Parmi ces heures effectuées sous le régime mandataire, on évalue à 67% la part effectuée chez des personnes dépendantes ou âgées (Chol, 2008), et donc relevant des activités d'aide à domicile.
Les organismes prestataires continuent leur progression (+ 15% entre 2004 et 2005, et + 13% entre 2005 et 2006), et réalisent 185 millions d'heures pour l'année 2006, soit 26% de l'activité totale du secteur des services à la personne (20% de l'ensemble des salariées du secteur), et 67% de l'activité des organismes agréés. 59% de leurs activités s'effectuent auprès des personnes âgées ou dépendantes (Chol, 2008).
Parmi ces prestataires, les entreprises privées lucratives continuent leur percée : leur activité augmente de 56% entre 2004 et 2005, et de 95% entre 2005 et 2006. En revanche, elle ne représente que 5% des heures réalisées sous régime prestataires, soit 8,5 millions d'heures travaillées. Les principales franchises commerciales sont : Viadom (réseau d'indépendants et de salariés), Age d'or services, Adhap Services, et Domidom (Duthil, 2007). L'activité des CCAS[125] et des associations prestataires progresse de 10% entre 2005 et 2006.

Sur les plans quantitatifs régional et départemental

Deux principaux types de sources ont été croisés pour tenter un panorama de la situation locale des services à la personne : d'une part les sources des ASSEDIC, sur la base de la nomenclature NAF 700, et plus particulièrement du code 853J : « aide à domicile » ; et d'autre part les données administratives des délégations territoriales de l'ANSP, soit la DDTEFP [126] pour l'Isère. Ensuite, d'autres sources ont été exploitées : branche régionale de l'aide à domicile, DRASS, et celles d'acteurs locaux comme Vivial-Esp38.
Selon les sources de la DDTEFP, on compte pour l'Isère en 2006 plus de 9 274 000 heures d'intervention et 19 625 intervenants à domicile, qui représentent 5 529 ETP.

124 Il s'agit de la profession codée par l'INSEE « 563b », intitulée « aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales ».
125 En 2007, le service public gère 1300 centres communaux, intercommunaux ou d'action sociale ayant l'agrément qualité (Jalmain, 2008).
126 Nous nous fonderons surtout sur des chiffres issus du rapport 2009 pour l'année 2007 mais aussi de certains chiffres du rapport 2008 pour l'année 2006, quand leur équivalent n'a pas été traité dans le rapport suivant.

Comme au niveau national, l'emploi direct est localement majoritaire, mais le fossé entre l'emploi en structures et l'emploi direct est moindre. Pour 2006, le rapport de la DDTEFP indique que l'emploi en structures représente en Isère un peu plus de 50% des effectifs salariés (10 325 pour les opérateurs agréés contre 9 300 pour l'emploi direct), du nombre d'heures travaillées (4 867 539[127] contre 4 406 995) et des équivalents temps plein (3 079 contre 2 450). Ce chiffre est à relativiser car la DDTEFP prend en compte les seuls employeurs qui utilisent le CESU et pas ceux qui déclarent directement leurs employés à l'URSSAF. Après neutralisation (prise en compte de données dont nous ne disposons pas précisément mais dont nous pouvons supposer un ordre de grandeur), il apparaît que l'emploi direct est bien majoritaire, mais dans une moindre mesure qu'au niveau national. L'emploi direct poursuit sa croissance entre 2005 et 2007 : + 24% de particuliers employeurs de plus (qui représentent 17 600 personnes en 2006, et 19 672 en 2007), + 18,5% de salariées travaillant sous le régime du CESU (9300 en 2006, 10 116 en 2007), pour un temps de travail moyen de 21 heures par mois en 2006 selon la technique du ratio. Les 18,5% de croissance du nombre de salariées représentent donc une croissance bien moindre en ETP.

La répartition des emplois dans les structures collectives (on ne considère ici pas l'emploi direct), suit globalement les grandes tendances nationales.

Année **2007** **Emplois dans :**	Ain	Ardèche	Drôme	Isère	Loire	Rhône	Savoie	Haute-Savoie	Rhône-Alpes
Associations agréées mandataires	710	99	591	624	1 356	1410	91	615	5 496
Associations agréées prestataires	1902	1500	1279	2609	3495	2388	1363	1636	16 162
Entreprises lucratives agréées mandataires	0	0	120	94	7	263	230	5	719
Entreprises lucratives agréées prestataires	18	0	89	183	167	957	134	115	1 663
Total	2 630	1 599	2 079	3 510	5 025	5 018	1 818	2 371	24 040

Tableau 3. Nombre d'emplois en 2007 dans les structures agréées d'aide à domicile.
Source : DRTEFP ; tableau issu de Jalmain, 2008.

127 On compte plus de cinq millions d'heures d'intervention en structures agréées en 2007.

La direction régionale des ASSEDIC[128] estime à 561 le nombre d'établissements d'aide à domicile en Rhône-Alpes en 2007, contre 390 en 2000. Ces chiffres s'élèvent à 133 pour l'Isère (contre 108 en 2000), et 52 pour le bassin d'emploi grenoblois (contre 43 en 2000). Le nombre de salariées s'élève à 15 105 pour Rhône-Alpes (contre 9 199 en 2000), dont 3 161 en Isère (contre 2 608) et 1 171 sur le bassin d'emploi grenoblois (contre 1 520). La progression du secteur depuis le début des années 2000 se vérifie donc localement. Les données de la DDTEFP de l'Isère complètent de manière intéressante celles des ASSEDIC. En prenant en compte chacune des associations ADMR[129], elles permettent d'apprécier la concentration des activités d'aide à domicile sur le territoire. Sur les 320 opérateurs agréés que la DDTEFP compte pour l'année 2007[130], tous statuts (associatif, public, lucratif) et modalités d'emploi (mandataire ou prestataire[131]) confondus, 43% sont situés sur le bassin d'emploi grenoblois, 11% en Centre Isère, 18% en Isère Rhodanienne, et 28% dans le Nord Isère. On note ainsi une double concentration de l'activité : une concentration de l'activité en fonction des structures (peu de structures se partagent la majorité de l'activité du territoire), et une concentration géographique, le seul bassin d'emploi grenoblois représentant 56% des activités prestataires du département, 93% des activités mandataires, et 46% de celles des associations intermédiaires.

L'emploi intermédié par des structures agréées prestataires en Isère représente 81% du chiffre d'affaire du champ des services à la personne, et est caractérisé par la forte prédominance des associations affiliées à l'ADMR, qui interviennent certes en milieu rural, ce qui constitue leur cœur de métier historique, mais aussi en milieu urbain depuis la fin des années 1990.

128 http://info.assedic.fr/unistatis

129 Ce qui explique le nombre beaucoup plus important d'opérateurs comptabilisé par la DDTEFP par rapport aux chiffres des ASSEDIC, qui considèrent l'ADMR comme une association.

130 La croissance du nombre d'opérateurs agréés s'élève à 33% entre 2006 et 2007. L'essentiel de la croissance est porté par la création de structures ayant l'agrément simple (croissance de 108%), comparativement à celles ayant l'agrément qualité (croissance de 9%).

131 Sur les 197 structures ayant l'agrément qualité sur le département isérois, 52% ne font que du prestataire, 14% que du mandataire, et 39% les deux.

	Structures prestataires	Structures mandataires	Structures prestataires et mandataires	Associations intermédiaires	Non renseigné	Total
Associations ADMR en 2006	75	0	61	0	0	136
Autres opérateurs (tous statuts confondus) en 2006	50 *57%*	11 *12%*	16 *18%*	12 *13%*	8	97 *100%*
Total en 2006	125	11	77	12	8	233

Tableau 4. Répartition des structures d'aide à domicile en Isère.

D'après les sources de la DDTEFP, seuls deux opérateurs prestataires se partageaient 61% du secteur prestataire d'aide à domicile en 2006. Cette concentration s'affirme, puisque leur croissance respective entre 2995 et 2006 est de 17% et 20%, donc nettement supérieure à la moyenne du secteur qui est de 13%. Six autres structures de taille importante suivent ces deux opérateurs principaux, si bien que 89% de l'activité prestataire est réalisée par huit opérateurs en Isère. Une quarantaine de structures se partagent les 11% restants.

Contrairement à l'activité mandataire, stable au niveau national, l'activité prestataire qui représente 4% de l'ensemble du chiffre d'affaire des services à la personne, est en net recul en Isère, avec une baisse de 22% entre 2005 et 2006. La concentration de l'activité mandataire elle aussi est importante : huit opérateurs se partagent 93% de l'activité mandataire iséroise.

Une particularité iséroise dans la Région Rhône-Alpes, est l'importance relative des associations intermédiaires qui représentent 15% de l'ensemble du chiffre d'affaire des services à la personne, et qui sont toutes en forte progression entre 2005 et 2006. Cinq associations réalisent 60% de l'activité. Celle-ci se concentre sur les activités dites de confort, non à destination des publics fragiles. En effet, les associations intermédiaires bénéficiant d'un agrément ont toutes le seul agrément simple qui ne permet pas d'intervenir auprès des personnes âgées, handicapées ni familles avec enfants en bas âge.

Enfin, les entreprises lucratives, bien qu'en progression, continuent d'être très minoritaires. 30 entreprises de services à la personne ont été créées en Isère entre 2005 et 2006, dont 17 sur le bassin d'emploi grenoblois. Elles ne représentent que 1% des emplois créés (en ETP) entre 2005 et 2006 sur le département, correspondant à 376 salariées pour 35 454 heures d'intervention, soit une moyenne mensuelle de 8 heures travaillées par salariée.

Globalement, le nombre de salariées travaillant dans les organismes agréés (tous types confondus, agrément simple et/ou qualité) s'élève à 10 325 (hors emploi direct non intermédié par une organisation mandataire), dont 51% interviennent sur le bassin grenoblois, pour un temps de travail moyen mensuel de 40 heures (ratio obtenu à partir des 4 867 000 heures d'intervention, et des 10 325 intervenants à domicile). Parmi ces 10 325 salariées ayant travaillé dans une structure agréée en 2006, 5400 sont en CDI et 5500 en CDD. Ces 10 325 salariées représentent 3 245 ETP, soit un ratio d'un ETP pour 3,2 intervenants, ou pour 2,8 intervenants, si l'on extrait l'activité des associations intermédiaires qui fonctionnent sur la base d'une mise ou remise au travail à temps très partiel, à la mission. Les structures agréées iséroises ont recruté 2 163 intervenants à domicile en 2006, représentant 350 ETP, soit un ETP pour 6 recrutements.

I.3.1.2. Des associations et des réseaux d'associations

Les associations, notamment d'aide à domicile, ont la particularité d'être majoritairement dans des fédérations d'économie sociale. Souvent, dès les origines, les organisations locales appartenaient à des « mouvements », dont l'histoire complexe fait apparaître une pluralité de mouvements successifs et simultanés, certains pérennes d'autres temporaires.
Ces mouvements, dont la majorité était issus des milieux catholiques et/ou ouvriers, étaient animés par des militants. Pour l'aide familiale, la plupart des associations sont héritières du MPF. Pendant plusieurs années, ce mouvement restera très important au sein des associations locales ; les dirigeants du mouvement craignant que le mouvement se vide de sa substance et s'éparpille dans les associations (Compte rendu de la réunion du comité national de 1945 du MPF, relaté par Duriez, Nizey, 2002). La scission de MPF en 1951 a donné naissance à deux mouvements : le MLO (mouvement de libération ouvrière) et le MLP (mouvement de libération du peuple) qui ont tissé des relations très différentes avec leurs associations locales. Ils ont créé des Fédérations institutionnelles pour coordonner l'action d'organisations de même orientation (politique et/ou religieuse) sur un territoire. Il existe des fédérations nationales, régionales et départementales. Le MLP a créé, au cours des années cinquante, la FNAAPF. Les liens entre le mouvement et la fédération sont très forts, puisque le tiers des membres de la fédération est constitué de représentants du comité national du MLP. Le deuxième tiers est constitué de travailleuses familiales, et le troisième d'usagers. Progressivement, le MLP va se désintéresser de ces services pour une action plus politique.

La Fédération devient indépendante, et se rapproche de la Confédération nationale des associations familiales ouvrières, qui devient la CSF. Le MLO a lui aussi créé une fédération, la FNAPAF, mais sur un modèle différent. La FNAPAF n'adhère pas dans un premier temps au MLO, et préfère rester autonome. Les associations locales adhérentes de la FNAPAF ont le choix d'adhérer ou non au MLO. Si la fédération adhère ensuite au mouvement (1959), l'autonomie est maintenue : aucun dirigeant du mouvement ne siège au sein de la fédération ; des responsables sont désignés pour siéger au MLO. Ainsi, les associations d'aide familiale populaire sont toutes issues de mouvements, devenus des fédérations.

Ces fédérations continuent de constituer une spécificité de fonctionnement de l'économie sociale par rapport au secteur privé lucratif, en termes de coordination, de contrôle, de structuration des activités. De surcroît, la présence de fédérations parfois aussi syndicats d'employeurs (comme aujourd'hui l'UNA et l'UNAADMR, les deux principales fédérations, en nombre d'associations fédérées), permet la construction et l'affirmation d'une parole commune, la constitution d'un interlocuteur collectif face aux pouvoirs publics, et d'une parole d'employeur collectif face aux salariées. Cela permet aux employeurs de l'économie sociale d'être représentés dans le collège des employeurs au conseil des Prud'hommes, ou d'être des négociateurs reconnus de conventions collectives ou d'accords de branche.

Aujourd'hui, les quatre principales fédérations sont l'UNAADMR [132] , l'UNA [133] , l'ADESSA [134] et la FNAAFP-CSF [135] . Une cinquième fédération existe, « A domicile Fédération nationale »[136], mais aucune association fédérée à ce mouvement n'est implantée en région Rhône-Alpes. Certaines se déclinent sur plusieurs échelons : national et/ou régional et/ou départemental. Ces fédérations ont pour rôle de coordonner et réguler les activités des associations locales adhérentes. Elles les contrôlent également, en s'assurant de l'application

---

132 L'UNAADMR compte 111 000 bénévoles, 3250 associations locales, 90 000 salariés (dont 68 950 aides à domicile, 1600 TISF, 2700 aides soignants, 2000 personnels administratifs, etc.). 15 000 salariées supplémentaires travaillent en mandataire. Cette activité représente 90 millions d'heures d'intervention auprès de 585 000 «*clients-adhérents*» (terminologie de la fédération), dont 386 000 personnes âgées.

133 L'UNA (ex-UNASSAD) regroupe plus de 1200 structures, surtout des associations, mais aussi des CCAS, CIAS, Mutuelles, fondations, et comités croix rouge. 805 personnes sont aidées par ces associations qui salarient 147 000 salariés, soit 113,5 millions d'heures par an. Services délivrés : aide à domicile auprès des personnes âgées et handicapées, aide aux familles, soins infirmiers et hospitalisation à domicile, centres de soins.

134 ADESSA (regroupement de la FNADAR et de la FNAFAD en 2001) regroupe 250 structures dans 83 départements, avec plus de 35 000 salariés (17 000 ETP), dont 20 000 en prestataire et 15 000 en mandataire. 166 000 personnes ou familles aidées, pour 25 millions d'heures d'aide à domicile par an (hors services de soins infirmiers à domicile). 58% des activités se concentrent sur le soutien aux personnes âgées.

135 Services délivrés : aide à domicile auprès des personnes âgées, handicapées, familles, soins infirmiers à domicile, petite enfance (crèches, haltes garderies), portage de repas, maisons de retraite, téléassistance.

136 « A domicile fédération nationale » regroupe 150 associations ou organismes qui gèrent 250 structures d'aide, de soin à domicile et de services à la personne, qui comptent 10 000 professionnels.

des obligations légales et conventionnelles et les soutiennent parfois en cas de difficultés financières.

I.4. L'introuvable marché des services à la personne : un « quasi-marché » ?

Sans entrer dès à présent dans des explications d'ordre théorique qui seront l'objet de la seconde partie, ce paragraphe vise à montrer, en s'appuyant sur l'observation issue de l'enquête de terrain, que les règles et dispositifs marchands tels que mis en place par la loi Borloo, ne fonctionnent pas en ce qui concerne les activités d'aide à domicile. Si l'objet de la seconde partie sera de démontrer que sur le plan théorique, la mise en place d'un marché des services à la personne pose problème et que par conséquent, l'approche standard nous semble inadéquate pour appréhender le secteur d'activité qui retient notre attention, nous nous contenterons ici de pointer et mettre en évidence les résistances et les dysfonctionnements qui caractérisent la mise en place de ces outils visant à faciliter et fluidifier le fonctionnement du marché des services à la personne. Nous verrons ensuite que l'aide à domicile, prise dans un plus vaste marché qui tente de fonctionner sans y parvenir, est au cœur d'importantes tensions. La loi Borloo affiche la volonté d'organiser un marché des services à la personne, en développant à la fois l'offre (agréments, diversification des statuts des offreurs de services) et la demande (solvabilisation). Dans ce secteur, une forme de concurrence existe. Les usagers ont le choix entre différents offreurs de services, à demandes ou besoins identiques. Ils peuvent faire appel directement à une salariée (c'est l'emploi direct), ou à différents prestataires (associations, centres communaux d'action sociale, entreprises lucratives, associations intermédiaires, mutuelles, etc.). Or, la loi Borloo vise précisément à mettre en place, structurer et fluidifier un grand marché des « services à la personne », en facilitant la rencontre entre les offres et les demandes de ce type de services. Le postulat est que la concurrence favorise la professionnalisation et améliore la qualité des services. La liberté de choix du consommateur devient un élément clé de la qualité des services. L'idée est que la situation de quasi monopole des associations jusqu'au début des années 2000 ne les a pas incitées à se professionnaliser ni à innover pour améliorer la qualité de leurs services. Dans ce contexte, les enseignes nationales ont pour but de fluidifier la concurrence aux échelles nationale et locale. Elles sont un regroupement d'entreprises, à but lucratif ou non, qui proposent un numéro unique pour recevoir les demandes des personnes souhaitant acheter des services. Leur mission principale est de faciliter l'intermédiation entre l'offre et la demande.

Cette intermédiation se fait, du côté de la demande, par des campagnes publicitaires, pilotées notamment par l'ANSP. Du côté de l'offre, le rôle d'intermédiation confié aux enseignes et aux fédérations, consiste à rendre visible sur le marché les entreprises et réseaux existants par des certifications officielles (normes ISO, agréments, etc.). Ce volet de la loi vise à répondre aux difficultés pour les utilisateurs potentiels des services d'accéder à des informations sur les différents prestataires existants. Cet accès difficile, en raison de la complexité institutionnelle et organisationnelle caractéristique du champ d'activités, remet en cause la notion même du libre choix, précisément conditionné par l'accès à une information de qualité. Toutefois, ces enseignes semblent avoir des répercussions concrètes très modestes. L'intermédiation entre l'offre et la demande, ou plutôt entre l'offre et les besoins (pour l'aide à domicile auprès des publics fragiles), semble répondre à d'autres logiques que nous développerons plus loin (partie III), davantage pilotées par les prescriptions, les réseaux personnels et la confiance (Messaoudi, *op. cit.*), que par des numéros de téléphone indiqués sur des panneaux publicitaires.

De ces constats d'ineffectivité de la concurrence sur le marché de l'aide à domicile, plusieurs auteurs ont conclu à l'impossibilité de l'instauration d'un marché dans ce secteur. Si bien qu'un terme semble se développer parmi les analystes de ce secteur ; celui de « *quasi-marché* » (Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens, 2009), ou de « *régulation quasi-marchande* » (Petrella, Richez-Battesti, 2010). La notion de quasi-marché a d'abord été utilisée pour décrire la situation des services sociaux et éducatifs au Royaume-Uni, sous l'impulsion de M. Thatcher (Glennerster, Le Grand, 1995). La notion de quasi-marché est utilisée pour désigner, non pas le désengagement complet de l'Etat dans des secteurs d'activité (on parlerait dans ce cas plutôt de « marché »), mais le changement de mode d'intervention de l'Etat : « *Au lieu d'être le fournisseur (provider) des services sociaux, l'Etat devait essentiellement limiter son rôle à celui d'acheteur (purchaser) de ces services, la fourniture par l'Etat étant systématiquement remplacée par un système de fournisseurs indépendants mis en concurrence sur des marchés internes ou « quasi-marché »* ». Et les auteurs poursuivent : « *La méthode de financement devait également changer. Dans certains cas, une agence de l'Etat centralisée agirait comme l'acheteur principal ; dans d'autres, un budget affecté ou un « chèque » (voucher) serait directement accordé aux utilisateurs potentiels* […] » (p 14). Ainsi les régulations quasi-marchandes de secteurs sociaux se généralisent en Europe, le modèle de régulation quasi-marchande pouvant être résumée comme d'une part, la « *mise en concurrence de différents types de prestataires à but lucratif ou non lucratif sur un quasi-marché* », et d'autre part, la « *solvabilisation de la demande via un mécanisme combinant*

subsidiation de celle-ci et soutien de l'offre » (Defourny *et alii, op. cit*., p12). Si la notion de quasi-marché a le mérite de décrire avec justesse le changement d'orientation des politiques publiques que consacre la loi Borloo, et de montrer qu'une forme de régulation marchande, largement soutenue par les pouvoirs publics, est possible, il apparaît nécessaire de questionner cette catégorie analytique et sa pertinence pour qualifier le fonctionnement du marché de l'aide à domicile. En effet, la notion de quasi-marché ne nous semble pas suffire pour surmonter le problème théorique que soulève l'irréductibilité de la relation de service d'aide à domicile à un échange marchand, conformément à ce que nous étudierons plus en détails dans la partie II (chapitre 4). Pour ne donner, à ce stade de notre démonstration, qu'un seul exemple questionnant la pertinence de la catégorie de « quasi-marché » pour qualifier le fonctionnement de l'aide à domicile, concentrons-nous sur le problème de l'accès à l'information. Conformément à ce qu'on a évoqué, l'effectivité d'un marché est conditionnée par le libre choix des utilisateurs, lui-même conditionné par l'accès à une information de qualité sur les fournisseurs de services existants. Or, conformément à ce que pointe un rapport récent (Defourny et alii, op. cit.), « *la littérature scientifique*[137] *montre que pour fonctionner, un quasi-marché doit remplir un certain nombre de critères* », dont l' « *accès à une information de qualité* », c'est-à-dire « *précise et bon marché quant à la qualité des services prestés* » (p23). Or, en dépit des tentatives d'amélioration de la lisibilité des opérateurs, notamment au travers de la mise en place de certifications et labellisations, des auteurs ont alerté sur le flou important existant autour de la qualité des prestataires (Messaoudi, *op. cit.*), n'excluant pas l'existence de situations caractérisées par une incertitude radicale. L'important flou est le résultat d'une sédimentation institutionnelle notamment caractérisée par des lois successives d'exonérations multiples, qui ont engendré une complexité accrue de financement et de fonctionnement comme l'atteste le tableau ci-dessous réalisé par l'Orseu, cabinet d'étude lillois spécialisé dans les services à la personne.

Nom de l'aide	Description	Plafonds / conditions
Réduction d'impôt sur le revenu ou crédit d'impôt	Réduction d'impôt sur le revenu ou crédit d'impôt équivalent à 50% des dépenses engagées, destiné à tous les particuliers engageant des dépenses de SAP (liste fixée par la Loi Borloo)	. Réduction / crédit d'impôt plafonné à 6000 euros, pouvant être augmenté selon certains critères (mais n'excède jamais 10 000 euros). . Certains types de SAP sont plafonnés (ex. : prestations hommes toutes mains). . Le crédit d'impôt ne concerne que les actifs.

[137] Voir notamment Knapp, Hardy, Forder (2001).

Exonération des cotisations patronales de sécurité sociale	Pour les particuliers employeurs fragiles ou ayant à charge des personnes âgées : exonération des cotisations patronales de sécurité sociale sur la rémunération d'une aide à domicile.	. Exonération totale plafonnée pour les personnes âgées de plus de 70 ans : le montant de la rémunération exonérée est limité à 65 fois le montant du SMIC horaire par mois et par ménage. . Exonération totale, sans plafond pour les personnes remplissant les conditions suivantes : > Etre titulaire de la prestation de compensation du handicap, ou être invalide, ou avoir à charge un enfant handicapé. > Vivre seul et avoir atteint l'âge de 60 ans, avec l'obligation de faire appel à une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie. > Remplir la condition de perte d'autonomie requise pour avoir droit à l'APA.
Exonération des cotisations patronales de sécurité sociale	. Pour les structures prestataires, pour les interventions auprès de publics fragiles : exonération de charges patronales de sécurité sociale sur l'intégralité du salaire de l'intervenant. . Pour les structures prestataires, pour leurs interventions auprès de publics non fragiles.	. Uniquement pour les heures prestées auprès de publics fragiles : > Exonération totale plafonnée pour les personnes âgées de plus de 70 ans. > Exonération totale, sans plafond pour les personnes handicapées, les personnes âgées dépendantes et les personnes invalides. . Pour les autres publics : exonération de charges patronales sur la part de la rémunération du salarié n'excédant par le SMIC, sur l'ensemble des heures d'intervention.
Abattement de cotisations patronales de sécurité sociale de 15 points pour la déclaration « au réel »	Aide destinée aux particuliers employeurs déclarant leurs salariés « au réel ».	Les cotisations sociales sont calculées : . Soit « au forfait », c'est-à-dire sur une assiette égale, par heure de travail, à une fois la valeur horaire du SMIC. . Soit « au réel », c'est-à-dire sur les rémunérations réellement versées au salarié.
Exonération de taxe sur les salaires	Sont exonérées de taxe sur les salaires les rémunérations versées par un particulier pour l'emploi d'un seul salarié à domicile et/ou d'une seule assistante maternelle ou pour l'emploi	

	de plusieurs salariés à domicile dont la présence au domicile de l'employeur est nécessitée par l'obligation pour ce dernier, ou toute autre personne présente à son foyer, de recourir à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie.	
Exonération / réduction de la TVA pour les structures agréées services à la personne	Entreprises agréées : réduction de TVA de 5,5%. Associations : exonération de TVA.	
Avantages aux entreprises finançant des CESU préfinancés à leurs salariés	Pour l'entreprise qui finance des CESU : . Les aides versées par l'employeur pour le financement de SAP ne sont pas soumises aux cotisations sociales, dans la limite d'un plafond annuel. . Ces entreprises bénéficient d'un crédit d'impôt sur les bénéfices de 25% des aides versées. . Le montant pris en charge est déductible de l'impôt sur les sociétés.	. Plafond d'exonération de cotisation sociale pour les aides versées par l'employeur pour le financement de SAP : 1830 euros par bénéficiaire. . Plafond du crédit d'impôt sur les bénéfices : 500 000 euros par exercice. Cela prend en compte les dépenses effectuées par l'entreprise, d'une part pour offrir à ses salariés des services sur leur lieu de travail (crèche d'entreprise), d'autre part la contribution versée par l'entreprise pour financer tout ou partie de la valeur de CESU préfinancés attribués aux salariés.
Avantage aux salariés dont l'entreprise finance des CESU	Pour les salariés, l'aide reçue par l'employeur dans le cadre du CESU préfinancé n'est pas imposable au titre de l'impôt sur le revenu.	
Aides ciblées sur certains publics	APA (allocation personnalisée d'autonomie) PCH (prestation de compensation du handicap) PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant)	Montant de l'APA déterminé en fonction des besoins (degré de dépendance) et des revenus. Montant de la PCH déterminé en fonction des besoins et des revenus.

Tableau 5. « Services à la personne : se repérer dans le maquis des aides »
Source : Tableau (simplifié) issu de la *Newsletter de l'Orseu* n°2, novembre 2008.

I.5. L'aide à domicile dans les services à la personne, des mutations vectrices de tensions

Que deviennent les activités d'aide à domicile ? Sont-elles englobées dans les services à la personne, mais constituant un segment relativement autonome ? Ou bien sont-elles absorbées dans ce champ nouveau d'activités, au point de se confondre avec les autres activités développées par la loi Borloo instituant ce regroupement d'activités ?

Comme évoqué plus haut, la notion d'aide à domicile peut recouvrir différentes réalités. Elle peut désigner les salariés, les métiers, le secteur d'activité, ou encore les activités. Ce flou important s'explique par l'histoire des activités d'aide à domicile, développées et consolidées dans le cadre d'un combat par les acteurs associatifs (aussi bien les associations locales que les fédérations) pour la reconnaissance officielle et institutionnelle d'un nouveau secteur social, impliquant la possibilité de financements plus importants et plus systématiques. L'enjeu important consiste à reconnaître qu'il s'agit d'un secteur social ou médico-social dont le développement relève de la responsabilité publique. Toutefois, deux évolutions viennent bouleverser cette situation. D'abord, différentes politiques publiques ont investi ce secteur, avec des objectifs différents voire contradictoires. Ensuite, depuis les années 1990 mais avec une accélération en 2005, l'aide à domicile comme secteur tend à être enveloppé par le champ plus large des services à la personne. Cette situation contribue à déstabiliser la vision de l'aide à domicile, mais surtout les acteurs de ce secteur qui tend à ne plus être reconnu, interrogeant même les contours des activités traditionnellement comprises dans l'aide à domicile. Si toutes les activités des services à la personne constituent un seul domaine, comment, à terme, justifier le financement (essentiellement public) de certaines activités au détriment d'autres ? Si les activités d'aide et de confort[138] se confondent désormais avec le domicile et non plus les publics comme principal dénominateur commun[139], comment répertorier les activités (nature, publics) dont le financement public apparaît légitime, c'est-à-dire comment répertorier les activités précises qui relèvent de la responsabilité publique ? Ainsi, la déstabilisation des

138 Malgré notre conscience des difficultés à établir une frontière nette entre les activités dites d'aide et celles dites de confort, nous établissons ici que les activités d'aide s'adressent aux publics en situation de fragilité (des points de vue de la mobilité, de leur situation socio-économique ou de leur situation sanitaire) et les activités de confort au modèle du couple biactif, non présent au moment des interventions des personnels intervenant à leur domicile. Le même type d'activités (par exemple le ménage) peut ainsi relever aussi bien d'activités d'aide que de confort, selon les personnes chez qui les personnels interviennent. Cette différence se retrouve dans les catégories de l'Insee, avec la distinction de la catégorie 563b « aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales » et de la catégorie 563c : « employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers ».

139 Nous employons l'adjectif « principal » car certaines activités, peu nombreuses, des services à la personne peuvent s'effectuer hors du domicile des particuliers (aide à la mobilité, conduite de véhicules, etc.).

contours du secteur impacte sur la nature même des activités des associations, acteurs traditionnels de l'aide à domicile.

I.5.1. Un secteur d'activité au carrefour de contradictions

L'aide à domicile est au carrefour de différentes politiques publiques (politiques sociales, de l'emploi, économiques, etc.) et semble attiser des espoirs de natures différentes (lutte contre le chômage, action sociale pour les personnes âgées, insertion des personnes peu qualifiées, etc.). De plus, une politique peut évoluer avec le temps et des objectifs d'une politique publique de l'emploi aujourd'hui (développement des emplois de basse qualification) peut s'avérer en contradiction avec une mesure antérieure de politique de l'emploi (développement de la qualification des emplois à domicile). Cette addition d'objectifs induit une situation paradoxale, intrinsèquement vectrice de tensions : un secteur mal identifié, tant par son contenu que par ses contours, doit répondre à plusieurs exigences potentiellement contradictoires, donc difficilement conciliables au sein d'un même secteur d'activité. Une manifestation de ces contradictions qui se cristallisent autour des activités d'aide à domicile est la suivante : d'un côté les activités d'aide à domicile tendent à être englobées dans un champ d'activité globalement non qualifié, et de l'autre, la loi du 2002-2 va plutôt dans le sens d'une autonomie de l'aide à domicile par rapport aux autres activités de services à la personne, appartenant au domaine social et médico-social.

Nous choisissons ici de présenter une typologie basée sur des objectifs globaux multiples, difficilement conciliables voire contradictoires, et non sur des politiques publiques globales, dans la mesure où un même type de politique publique (par exemple la politique publique de l'emploi) peut développer des objectifs contradictoires. Nous nous concentrerons sur les tensions entre des objectifs concernant l'emploi, puisque c'est sur ce thème et sur le travail que porte cette recherche. Les tensions ici abordées, ne sont pas exhaustives et concernent le secteur d'activité dans sa globalité, il s'agit donc de tensions macro socio-économiques. Nous verrons plus loin (partie III) que ces tensions ont de lourdes répercussions sur un plan fonctionnel plus micro socio-économique, en terme de développement de registres d'action contradictoires au sein des activités déployées par les associations.

Nous isolons cinq types de contradictions parmi celles qui existent dans les politiques publiques déployées sur le secteur d'activité de l'aide à domicile. La première est d'ordre général, les quatre suivantes portent spécifiquement sur l'emploi et le travail ; l'idée étant de

mettre en exergue le fait que la gestion du travail et de l'emploi dans l'aide à domicile est soumise à des injonctions contradictoires.

Le premier type de tensions est une tension d'ordre général qui déstabilise le développement et la structuration du secteur d'activité dans son ensemble. Il s'agit d'une tension qui a émergé au cours des années quatre-vingts et qui n'a cessé de croître depuis, entre une action sociale contrôlée d'une part et l'ouverture à la concurrence et l'incitation au développement de l'emploi direct d'autre part. Avec le vieillissement de la population et l'importante médiatisation d'événements comme les effets de la canicule de 2003 sur la population française âgée, une convention sociale se développe autour du vieillissement de la population, impliquant la nécessité de développer des activités sanitaires et sociales auprès de cette population, qui constitue une catégorie d'action publique depuis l'instauration de la prestation spécifique dépendance en 1997. Il s'agit d'activités effectuées par des personnels reconnus et qualifiés, sur le modèle traditionnel du développement des différents pans de l'action sociale, tel qu'il a existé au cours des années soixante. La loi du 2 janvier 2002 va dans ce sens, en affirmant que le secteur de l'aide à domicile est désormais un secteur médico-social qui doit être contrôlé et doit adopter des dispositifs et des procédures contrôlables (livret d'accueil, centralité réaffirmée des bénéficiaires ou usagers, etc.). Toutefois, parallèlement à la diffusion de cette convention sociale, des signaux contradictoires sont envoyés par d'autres politiques publiques, notamment les politiques de l'emploi et les politiques économiques comme celle de la construction d'un marché concurrentiel des services à la personne. Les politiques publiques de l'emploi déployées depuis les années quatre-vingts visent à développer des emplois de basses qualifications (l'aide à domicile comme gisement d'emplois, comme secteur d'insertion des personnes éloignées de l'emploi). C'est en contradiction avec un secteur médico-social dont l'activité est effectuée par des professionnels ayant une légitimité et une éthique professionnelles reconnues (qualification, diplôme, déontologie). On aurait d'un côté l'idée que l'aide, l'assistance et le soin aux personnes âgées, tout en respectant leur choix de rester à domicile et leur dignité, serait une priorité ; d'un autre côté, l'idée que ce secteur d'activité pourrait attirer des catégories de travailleurs sans qualification, voire en situation de fragilité sur le marché de l'emploi (les travailleurs en insertion). La convention sociale sur le vieillissement se heurte de surcroît aux politiques publiques économiques instituant un marché des services à la personne, dont l'aide à domicile, ouvert aux entreprises lucratives. Aujourd'hui, les salariées de ces entreprises ne sont encadrées par aucune convention collective (elle est en cours de négociation), ce qui altère les possibilités d'un contrôle, que la loi 2002-2 réaffirme pourtant nécessaire pour toutes activités d'ordre social et

médico-social. Enfin, la forme d'emploi la plus directement encouragée, notamment par la loi Borloo, est l'emploi direct. Cette modalité d'emploi, plus encore que l'emploi dans des entreprises lucratives, est la moins contrôlable, la moins régulée, la moins encadrée[140] : on sait très peu de choses sur les conditions de travail, et donc de service, des salariées en emploi direct. L'Enquête Emploi de l'INSEE apporte quelques éléments sur les horaires de travail ou les types de tâches, mais il reste très compliqué de comptabiliser l'ensemble des personnes travaillant aux domiciles de particuliers qui les emploient. De plus, la situation de multi-employeurs[141] masque d'importantes réalités quant aux conditions effectives d'emploi. En effet, les données que permet d'obtenir l'Enquête Emploi (temps de travail, horaires, etc.) portent surtout sur « *l'emploi principal* » des salariés. Or, cette notion a peu de sens pour les emplois de services à la personne. Cette inadéquation des nomenclatures statistiques pour capter la réalité des emplois, et corrélativement des services aux particuliers, rajoute au flou et au déficit de connaissance de ces emplois et de ces services.

Au-delà de cette tension d'ordre général sur le développement du secteur, nous identifions quatre types de tensions spécifiques sur la gestion et les conditions du travail et de l'emploi.

Tension entre l'injonction à la professionnalisation[142] d'une part et la présentation du secteur comme étant un gisement d'emplois d'autre part.

Le lien opéré par les pouvoirs publics entre emplois d'aide à domicile[143] et gisement d'emplois été réaffirmé au cours des années 1990. Or, reconnaître la nécessité de professionnalisation des structures et des personnels, notamment sous la pression du vieillissement de la population et de la croissance du nombre des handicaps des personnes souhaitant rester chez elles, peut s'avérer difficilement conciliable avec le fait de considérer ces emplois comme un gisement potentiel d'emplois. La contradiction ou non de ces deux

140 Convention collective très peu contraignante, éclatement des salariés sans lieu de rassemblement, absence de la médecine du travail, de l'inspection du travail, formations très marginales, temps de trajet non pris en compte, etc.

141 Un salarié sur deux des personnes en emploi direct ont plusieurs employeurs ; en moyenne, les salariés ont 2,2 employeurs (Marbot, Dejonghe, Bruniaux, 2008).

142 Nous avons conscience que le terme « *professionnalisation* » est polysémique et problématique des points de vue théorique et conceptuel (Le Bianic, Vion, 2008) et nous analyserons plus loin la question du sens de ce terme et de son emploi croissant par les acteurs du secteur. Ici, la légitimité de ce terme est qu'il est largement employé par les acteurs rencontrés lors de nos entretiens, et qu'il recouvre une catégorie d'action publique. Les injonctions des politiques publiques à la professionnalisation du secteur sont multiples, et passent par des lois (loi 2002-2) et par des stratégies de communication (via l'ANSP qui a organisé des assises nationale et régionales de la professionnalisation des services à la personne, en 2009). Ainsi les discours des acteurs et du public légitiment ici l'emploi de ce terme. Volontairement ce terme n'est ici pas défini précisément parce qu'il n'y a pas de consensus quant à son sens, ses outils et ses implications : il est employé, non défini.

143 Ou encore « emplois domestiques », « emplois familiaux », « emplois de proximité », « emplois de services à la personne », pour reprendre les différentes terminologies qui se sont succédées dans les lois issues des politiques publiques de l'emploi dans ce secteur depuis les années quatre-vingts.

types de politiques publiques dépend de la définition que l'on donne à l'injonction publique de « professionnaliser » ces services. Si la qualification des emplois fait partie de la professionnalisation, alors elle implique des barrières à l'entrée de ce métier comme des diplômes reconnus. Cela semble contradictoire avec un secteur gisement potentiel d'emplois ouverts à tous les demandeurs d'emplois, du fait de leur simplicité et de l'absence de nécessité de qualification. Ce secteur continue d'être présenté comme un gisement potentiel d'emplois pour tous (en l'occurrence plutôt pour « toutes »), qui pourrait créer 500 000 emplois en trois ans selon les rapports qui ont précédé la présentation du Plan Borloo. Pourtant, les politiques publiques ont reconnu que les emplois d'aide à domicile aux personnes fragiles ne peuvent constituer un vivier d'emplois d'insertion, car les associations intermédiaires ont été mises à l'écart des dispositifs de demande d'agrément qualité, qui seul permet l'intervention chez les plus de 60 ans, les personnes handicapées et la petite enfance. Ainsi, le législateur a reconnu la difficile conciliation du développement d'un service de qualité et du développement des emplois d'insertion. Qu'en est-il de la reconnaissance de la difficulté de concilier le développement de services de qualité avec celui des emplois de basse qualification, partiels voire très partiels ou flexibles[144] ? Au-delà des chiffres, les politiques de développement des emplois de basses qualifications (via les contrats aidés, via les exonérations d'impôts pour les particuliers, via les exonérations de charges sociales patronales pour les entreprises, etc.) renforcent et contribuent à installer l'idée que développer ce type d'emplois est simple[145], et peu coûteux. L'idée qu'il s'agit d'emplois devant être réalisées par des professionnelles titulaires d'un diplôme ne va pas de soi, et la qualification des salariées est aujourd'hui soit non financée (elle s'avère alors impossible), soit financée par les associations, parfois aidées par les Conseils Généraux. Ainsi, la création d'un diplôme d'Etat tel que le DEAVS est un progrès, mais qui ne s'accompagne pas d'une reconnaissance symbolique, nécessaire à la reconnaissance d'un métier et donc à la qualification massive des aides à domicile[146.]

144 La part des salariés travaillant moins de 15 heures par semaine s'élève à 24% pour les employés de maison – emploi direct – (contre 20% pour les aides à domicile, et 4% pour l'ensemble des employés selon l'enquête emploi 2007). La part des salariés travaillant à temps partiel, souhaitant travailler davantage et étant immédiatement disponible pour ce faire s'élève à 7% pour les employés de maison (contre 6% pour les aides à domicile, et 2% pour l'ensemble des employés).

145 « *Il suffirait que chaque ménage français consomme, en moyenne, trois heures par semaine de services à la personne, pour créer deux millions d'emplois* » (Cahuc, Debonneuil, 2004).

146 Les connotations symboliques négatives (contact avec la saleté, les ordures, les déchets) peuvent être vectrices du maintient dans la non qualification d'emplois (Fourcade, Ourtau, 2004).

Tension entre l'injonction à la professionnalisation d'une part et les rigueurs budgétaires et la mise en concurrence des types d'offre d'autre part.

Plusieurs Conseils Généraux demandent aux associations prestataires, dont ils contribuent à financer l'activité, de répondre à l'exigence de 30% de personnel qualifié, dans un contexte croissant de compression de coûts et de maîtrise généralisée des dépenses publiques. Les associations ont massivement joué le jeu et ont engagé, dès 2003, des processus de qualification de leurs personnels, par des incitations et un accompagnement à la validation des acquis de l'expérience[147]. Des associations rencontrées ont mené une réelle campagne d'incitation à la VAE notamment par des réunions des aides à domicile de chaque secteur et explication des dispositifs d'accompagnement financier et pédagogique, par les responsables de secteur ou par la direction. Certaines associations ont obtenu des financements conséquents pour mener un accompagnement ambitieux (soutien pour réaliser le dossier de VAE, aides financières ponctuelles, notamment pour payer les déplacements en train pour la soutenance du dossier devant le jury, organisation de formations sur certains modules, par exemple en se regroupant et ainsi obtenir des financements régionaux, puisque la formation relève de la compétence régionale. Cependant, certains Conseils Généraux ne suivent pas systématiquement, dans leurs calculs du prix de l'heure d'intervention, l'augmentation sensible de la masse salariale dont découle la qualification des personnels d'une association intervenant auprès des publics fragiles. Il n'est pas rare de constater la fermeture d'une association qui a formé et qualifié ses personnels, parce qu'elle ne peut payer plus ces salariées qualifiées avec le niveau de rémunération prévu par l'accord de branche du 29 mars 2002.

Tension entre l'injonction à la professionnalisation d'une part et la division de la reconnaissance professionnelle et les conditions d'emploi d'autre part.

Si on comprend la professionnalisation comme la qualification des personnels (au sens d'une reconnaissance d'un savoir-faire particulier, sanctionné par un diplôme) et/ou comme la professionnalisation des activités (au sens d'une reconnaissance que ces activités doivent être organisées, coordonnées entre les différents professionnels intervenants et réalisées par des personnels formés), elle s'accommode alors mal d'une reconnaissance professionnelle divisée, telle qu'entérinée par l'accord de branche du 29 mars 2002. La division résulte de la catégorisation des aides à domicile en trois catégories principales A, B et C, ce qui revient à

147 Le DEAVS a été le premier diplôme validable par les acquis et l'expérience, à partir de 2003.

distinguer les salariées en fonction de leurs qualifications (détention ou non du diplôme). Ainsi, une aide à domicile qui travaille au sein d'une association depuis vingt ans, mais sans qualifications officielles (CAFAD ou DEAVS), sera en catégorie A, alors qu'une personne sans expérience, sortant de formation initiale avec son diplôme, sera d'emblée en catégorie C. L'ancienneté compte désormais seulement dans le classement des salariées de chaque catégorie, c'est-à-dire de manière marginale. Ainsi, ce n'est pas l'activité dans sa globalité que l'on reconnaît, mais une qualification. Or, dans un secteur très peu qualifié, la VAE rencontre des obstacles importants qui peuvent même vider cette mesure de son contenu, si elle n'est pas fortement incitée et accompagnée par les employeurs[148]. Dans ce secteur très faiblement qualifié, cela provoque d'importantes tensions et frustrations. Des salariées « anciennes » dans le secteur parlent parfois de « trahison », comme si l'application de cette catégorisation niait le travail qu'elles effectuent depuis longtemps et pour lequel elles ont parfois suivi plusieurs modules de formation. Ces tensions et frustrations peuvent être un obstacle à la professionnalisation de ces activités à domicile aux personnes fragiles :

> « *Depuis qu'il y a la catégorisation, les filles qui sont en C, elles refusent de faire du ménage, elles ne veulent faire plus que du soin. La dernière fois, j'arrive chez une personne qui s'était fait sur elle deux jours avant, et la C qui était passée ce jour là, elle a dû la changer, mais elle n'a pas voulu laver les vêtements. Elle ne les a même pas mis dans la machine à laver, ça puait quand je suis arrivée, et j'ai tout fait tourner. Mais voilà, les C, elles nous prennent pour des bonniches, et elles s'en fichent si les personnes restent deux jours chez elles avec l'odeur de pipi* »[149].

La division de la reconnaissance professionnelle peut altérer la cohérence d'ensemble et altérer ainsi la qualité du service et la professionnalisation des activités.

Ainsi, l'injonction à la professionnalisation se situe au cœur de trois types de tensions, qui sont d'autant plus vives que l'injonction est forte, mais sans en connaître le contenu précis. Les acteurs sont plus ou moins confrontés à ces conciliations difficiles voire impossibles, selon la définition qu'ils adoptent de la professionnalisation. Si on l'entend comme

---

148 L'enquête de terrain, réalisée en Isère, montre que des salariées parmi les plus impliquées et les plus expérimentées refusent de s'engager dans la VAE. Cela peut s'expliquer par la difficulté pour des personnes à faible niveau d'étude, d'amorcer un processus de validation fondé principalement sur l'expression et sur l'écrit. Beaucoup de ces personnes ne détiennent pas le niveau d'expression « académique » à l'écrit ou à l'oral) (Boudieu, Passeron, 1970).

149 Entretien 11 Aide à domicile (S-A-Is-Ass11).

professionnalisation du secteur au sens du Plan Borloo, alors les contradictions sont modestes. Si on l'entend comme professionnalisation des structures, notamment des équipes dirigeantes des associations par le recrutement de DRH, elle ne passe pas nécessairement par la qualification des personnels d'intervention, et les contradictions sont également limitées. En revanche, si on l'entend comme qualification des personnels d'intervention, les contradictions sont alors exacerbées et essentiellement endossées par les structures, qui peuvent être amenées à fermer, ou qui qualifient sans assurance de financements publics sur le long terme pour payer les salaires en conséquence[150]. Les contradictions sont aussi endossées par les salariées qui dissimulent parfois leur diplôme afin d'être embauchées, comme l'attestent plusieurs témoignages[151]. Face à ces contradictions, des marges d'action locale existent (Grémion, 1976). Pour répondre à la nécessité de qualification de son personnel (pour se démarquer des concurrents et être en position de force lors de la négociation des financements publics, pour répondre à la convention sociale qui se développe autour du vieillissement de la population, etc.), des structures ou des dispositifs privilégient l'obtention de diplômes moins coûteux, car moins rémunérés que le DEAVS. Ainsi, des titres de moindre niveau se créent (comme le titre professionnel assistant de vie de l'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes), de catégorie B « employés à domicile » selon la classification de l'accord de branche du 29 mars 2002). Un contrat sectoriel passé entre la Chambre régionale Rhône-Alpes de l'économie sociale et solidaire (la CRESS) et le Conseil Régional Rhône-Alpes porte sur la mise en place de parcours d'insertion qualifiants dans les métiers de l'aide à domicile. La qualification visée est le titre d'assistant de vie (cat. B) et non le DEAVS (cat. C). Les tensions sur le financement de la masse salariale sont alors amoindries car les écarts de salaires entre les catégories A et B sont minimes ; le « saut » étant entre les catégories B et C.

---

150 C'est le cas de l'association ardéchoise SAADAM (service d'aide et d'accompagnement à domicile Ardèche Méridionale), située à Ruoms, qui intervient sur cinq cantons du sud de l'Ardèche et compte 29 salariées dont trois emplois administratifs. Sur les 26 intervenantes à domicile, 12 sont qualifiées (46,15%) comme suit : une aide médico-psychologique – AMP – (diplôme d'Etat de catégorie C), huit auxiliaires de vie sociale (diplôme d'Etat de catégorie C), et trois assistantes de vie (titre professionnel du ministère du travail de catégorie B). A terme, l'objectif de la présidente est d'arriver à 100% de qualification, car « *il s'agit par nature d'un métier qualifié* » (témoignage de la Présidente lors d'une rencontre régionale sur les services à la personne, organisée en mai 2009, à l'initiative du comité régional de la Cgt).

151 Interventions de deux conseillères emplois d'une maison pour l'emploi de la Drôme, interrogées dans le cadre de rencontres autour du vieillissement organisées par la Communauté de Communes du Val de Drôme, en décembre 2008 ; intervention d'une conseillère emploi d'un pôle emploi du Rhône, à l'occasion d'une réunion du groupe de travail « services à la personne » de la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire Rhône-Alpes, en mai 2009 ; intervention d'une salariée d'une entreprise lucrative de la Loire (titulaire du DEAVS mais rémunérée comme une agent à domicile non qualifié de catégorie A) lors des assises régionales de la santé organisées par la CGT à Saint Etienne, en avril 2009.

Tension entre l'encouragement à la structuration et au regroupement des structures d'offre d'une part, et leur éclatement et leur mise en concurrence d'autre part.

Enfin, le dernier type de tensions relevé ne concerne plus directement l'injonction à la professionnalisation, comme les trois précédents mais, plus globalement la manière dont l'offre de services d'aide à domicile se structure. D'un côté, les politiques publiques encouragent la structuration et le regroupement des structures d'offre, prestataires et mandataires, par la mise en place d'enseignes[152] nationales, regroupant des structures d'aide à domicile, des mutuelles ou des sociétés d'assurance, et toute entreprises incitant au développement des services à la personne (Fnac, grandes surfaces, La Poste, etc.). Cet encouragement passe aussi par la volonté de collectivités locales d'avoir le moins d'interlocuteurs possibles sur leur territoire pour négocier l'attribution, le montant des subventions ou des financements alloués. C'est ainsi qu'en Isère, les associations se sont regroupées pour créer une association unique d'aide aux familles sur le département : l'ADF38 (Aide à Domicile aux Familles de l'Isère)[153]. D'un autre côté cependant, les politiques publiques menées sur le champ plus global des services à la personne, engendrent un éclatement dans un contexte concurrentiel renforcé. La diversification des modes d'offre de services d'aide à domicile est renforcée par les incitations financières et fiscales faites aussi bien aux entreprises lucratives qu'à l'emploi direct, dans un climat de concurrence, légitimée par l'exigence de laisser à l'usager le libre choix[154] de son prestataire. Cette exigence génère une remise en cause des soutiens traditionnels des collectivités au bénéfice de grandes associations locales, devenues des institutions (ADPA – Association d'aide à Domicile aux Personnes Agées – à Grenoble, Mutuelles de la Drôme en Drôme, ADMR en Ardèche, etc.). Cette remise en cause par les collectivités locales, notamment les Conseils Généraux, s'effectue par l'abandon de pratiques antérieures qui consistaient, pour les travailleurs sociaux des Conseils Généraux et communaux, à orienter les usagers vers une ou deux associations avec lesquelles les collectivités avaient l'habitude de travailler, et qu'elles

---

[152] Il existe aujourd'hui 19 enseignes (Ecureuil Sérénité Services, Fourmi Verte, France Domicile, Groupe Assistea, Handéo, La maison du particulier employeur, A domicile services, A+, Bien-être assistance, CNP services à la personne, Crédit Agricole mission services, Domiserve, Domissimo, Personia, La Poste services à la personne – Genius, LCL Groom services, Macif services à la personne, Maif service organisation de la vie pratique, Mgen services à la personne), dont certaines sont un regroupement de structures exclusivement issues de l'économie sociale (France Domicile et Personia, par exemple).

153 ADF38 est la seule association du département spécialisée dans l'aide à domicile aux familles et emploie la majorité des TISF (89 Tisf au 31 /12 / 2008, soit 66,38 ETP). Son activité se concentre sur les zones urbaines. Sur les zones rurales, les associations locales de la fédération ADMR interviennent aussi auprès des familles.

154 La notion de libre choix a été questionnée (Devetter *et alii*, op. cit. parlent d'une « *rhétorique du libre choix* ») : a-t-elle du sens quand il s'agit d'activités d'aide aux actes de la vie quotidienne auprès de publics fragiles, dont les facultés mentales sont parfois défaillantes ?

finançaient largement. Dans certains cas, l'implication des collectivités allait jusqu'à participer au conseil d'administration des associations. Désormais, malgré la résistance (temporaire ?) de certains départements (comme les Côtes d'Armor), ces pratiques laissent la place à une orientation *a minima* par les travailleurs sociaux : la diffusion auprès des usagers des services d'une liste exhaustive de tous les prestataires titulaires de l'agrément qualité pour l'intervention auprès des publics fragiles. Toutefois, les lois n'engendrent pas une adaptation immédiate des pratiques : deux entretiens menés avec des assistants sociaux départementaux chargés de recevoir les demandes d'intervention des usagers témoignent que les orientations vers une association historique se pratiquent encore. La thèse récemment soutenue par D. Messaoudi (*op. cit.*) va dans ce sens : les orientations proposées par les travailleurs sociaux et le personnel soignant restent prépondérantes dans le choix des usagers, avant les recommandations familiales et de voisinage. De plus, l'éclatement des structures est renforcé par les incitations fiscales à la création d'entreprises commerciales, les nouvelles entreprises sur ce champ sont en général de taille réduite. Enfin, conformément à ce qui précède, l'éclatement de l'emploi est renforcé par l'encouragement au développement de l'emploi direct. Se pose, à l'échelle des territoires, la question de l'efficacité et des effets structurants des regroupements qui s'opèrent dans un climat concurrentiel croissant notamment dans le cadre d'enseignes nationales.

I.5.2. Un secteur aux contours mouvants et incertains, qui pose la question des contours des activités elles-mêmes

Le secteur de l'aide à domicile étant englobé dans le champ des services à la personne, ses contours deviennent de plus en plus flous. Quantitativement, les services d'aide aux personnes fragiles représentent un tiers des services à la personne (selon les chiffres de l'ANSP). Le critère discriminant pour déterminer ce qui appartient à l'aide à domicile est ici le profil des usagers des services.

Les travaux de recherche récents portent en majorité sur les services à la personne, malgré des exceptions notables (Avril, 2006 ; Dussuet, 2005 ; Dussuet, Loiseau, *op. cit.* ; Labruyère, Fournier, 1998). En général, ces travaux justifient l'appellation « aide à domicile », comme dans le cadre de cette thèse, par le fait qu'ils se concentrent sur les activités des associations, spécialisées sur les activités historiques et traditionnelles d'aide à domicile auprès des publics

dits fragiles : personnes âgées ou handicapées, enfants de moins de trois ans, familles défavorisées. C'est le statut de l'employeur qui détermine l'appartenance à l'aide à domicile.

Au-delà de ces justifications, pourquoi parler d'aide à domicile ? Parce qu'il s'agit, selon nous, au-delà de la présence de publics fragiles et de la spécificité juridique et statutaire des employeurs, d'activités particulières, qu'on ne peut définir précisément par une multitude d'actes de travail agrégés, mais dont il est possible d'esquisser les grandes lignes. C'est ce que nous tentons d'exposer dans ce paragraphe. Que recouvre la notion d' « aide à domicile », quand elle se rapporte aux activités réalisées par les professionnelles aux domiciles des particuliers ? Les éléments rapportés dans ce paragraphe ne concernent que les activités d'aide à domicile aux personnes âgées, et sont issus de travaux empiriques (entretiens semi directifs, visites d'accompagnement d'aides à domicile sur leurs lieux de travail). Certains éléments sont issus des résultats de l'enquête synthétisés par N. Gadrey, F. Jany-Catrice et M. Pernod-Lemattre (2004a).

Encadré 11. Répertoire d'activités d'aide à domicile aux personnes âgées

- Tâches ménagères diverses
- Rangement
- Literie
- Cuisine / vaisselle
- Aide aux tâches administratives
- Aide aux actes de la vie quotidienne (mobilité, repas, toilette, etc.)
- Courses (avec et sans l'usager)
- Accompagnement à l'extérieur (pour des rendez vous, pour une promenade, etc.)
- Quelques tâches simples d'entretien du jardin
- Temps d'écoute
- Temps de lecture
- Temps de rencontre avec la famille

Nous utilisons ici la notion de « répertoire » pour des besoins méthodologiques de clarification. Toutefois, il semble qu'elle ne convienne pas pour définir précisément ce que sont les activités d'aide à domicile, irréductibles à une agrégation d'actes techniques isolés. L'aide à domicile est une aide et un soutien global non sectionnable en une multitude d'actes simples. C'est pourquoi le service d'aide à domicile dépasse largement les plans d'aide établis en amont par des équipes socio-sanitaires, du fait de la multiplicité des activités et des

difficultés pour les réaliser simultanément, tout en restant adaptable aux demandes immédiates et non prévisibles des usagers.

Si le secteur d'activité de l'aide à domicile semble progressivement disparaître au profit d'un regroupement d'activités hétérogènes dans le champ des services à la personne, qu'en est-il des activités développées et réalisées par l'acteur historique d'aide à domicile, à savoir les associations ?

I.5.3. L'aide à domicile : un secteur absorbé dans ou transformé par les services à la personne ?

Que signifie l'englobement des activités d'aide à domicile, activités sur lesquelles l'acteur associatif s'est historiquement positionné ? Quelles répercussions cet englobement a-t-il sur l'acteur historique de l'aide à domicile ? S'agit-il d'une redéfinition des activités d'aide à domicile et de leur environnement, qui peut mener à un repositionnement associatif sur leur cœur de métier ? Ou bien s'agit-il d'une déstructuration du secteur d'activité, qui peut conduire à la disparition des associations et de leurs spécificités ?

Cet englobement a pour conséquence la disparition institutionnelle de l'aide à domicile comme secteur d'activité, ce qui renforce la tension, voire la contradiction entre la professionnalisation du secteur qui implique une reconnaissance de l'importance à soutenir les personnes âgées, et l'englobement de ce secteur traditionnellement d'action sociale, dans le champ du bricolage et de l'assistance informatique à domicile. Pourquoi parler de disparition institutionnelle du secteur d'activité ? Un secteur d'activité, selon la grille de lecture des « modèles d'emploi » (Perrat, 2007), est constitué par deux « faces » du travail salarié : d'une part la « *face matérielle* », correspondant à ce qui positionne le *travailleur* dans la réalité des processus productifs (caractéristiques de la production, organisation et conditions du travail, mobilisation des compétences, flexibilité des process et du travail, etc.) ; d'autre part la « *face institutionnelle* », correspondant à ce qui positionne le *salarié* dans la réalité des relations professionnelles (politique d'évaluation, de formation, de déroulement de carrière, implication au travail et degré d'autonomie, politique salariale, présence syndicale, etc.). En pratique ces deux champs ne font qu'un, mais leur différenciation méthodologique permet de caractériser ce qui se passe concrètement sur le lieu de travail. L'englobement du secteur de l'aide à domicile dans le champ des services à la personne altère la reconnaissance des deux faces du

travail des aides à domicile. La visibilité des caractéristiques de la production de ces services (déjà par essence altérées parce que ces activités se déroulent dans la sphère privée, et difficilement contrôlable, des usagers) est devenue quasiment impossible ; les débats autour de la nécessité ou non d'une organisation du travail non flexible pour un service de qualité auprès des publics fragiles sont gommés par la flexibilité sur laquelle repose le développement des autres emplois de services à la personnes (quelques heures de ménages chez des couples biactifs, demande très soudaine d'assistance informatique, etc.). La face institutionnelle du secteur d'aide à domicile était en développement (conventions collectives, accords de branche), mais son importance est amoindrie par l'amalgame des emplois d'aide à domicile avec les emplois directs dont la face institutionnelle est quasi inexistante. C'est ainsi que les spécificités de ces activités historiques tendent à être gommées par l'englobement du secteur dans les services à la personne.

Ainsi, la loi Borloo constitue une forte déstabilisation du secteur historique de l'aide à domicile, désormais englobé dans un regroupement d'activités plus vaste, selon des règles nouvelles caractéristiques des marchés concurrentiels. Ces règles se déploient dans un contexte particulier : celui de l'irréductibilité du marché de l'aide à domicile à un marché concurrentiel. Du fait de l'étroite imbrication des histoires du secteur et des associations précédemment étudiée, la déstabilisation du secteur de l'aide à domicile s'accompagne de la déstabilisation des acteurs historiques du secteur, les associations. La déstabilisation des associations sur ce marché nouveau peut se résumer comme suit : elles tentent de s'adapter à de nouvelles règles qui peinent à être effectives (en raison des résistances à l'instauration du marché étudiées dans la première section de ce chapitre). De ce fait, elles remettent en cause le modèle associatif de production du service, de gestion de l'emploi et d'organisation du travail tel qu'il a été historiquement construit (voir chapitre 1).

Section II. Tentatives d'adaptation des associations à l'instauration de ce quasi-marché

Les deux principales répercussions de cette tentative d'adaptation à cette nouvelle donne par les associations sont d'une part l'accélération de la tendance à l'individualisation de la relation de travail, parfaitement perceptible par les évolutions des stratégies associatives en

terme de qualification des salariées ; d'autre part le développement d'une tendance à la rationalisation de l'organisation du travail, parfois présentée comme un outil de la professionnalisation du secteur.

II.1. Evolution des stratégies associatives vers une individualisation de la relation de travail : l'exemple de la qualification

Les travaux mettant en lumière l'actuel processus d'individualisation de la relation de travail se multiplient (voir notamment Bessy, 2008 ; Lamotte, 1993 ; Tallard, 2001), qu'il s'agisse de l'individualisation des modalités de rémunérations, de l'individualisation des contrats et des statuts du travail, de la détermination des horaires de travail, etc. Nous ne reviendrons pas sur les dynamiques globales d'individualisation du travail qui touchent une pluralité de secteurs d'activités, mais nous nous concentrerons sur une manifestation du processus d'individualisation de la relation de travail tel qu'il s'effectue dans les associations d'aide à domicile, à travers l'exemple de la qualification. Les associations d'aide à domicile ont évolué et sont passées d'une pratique de qualification collective des emplois à celle de qualification individuelle des personnes.

Ce processus concerne la majeure partie des associations dans les domaines sociaux, socio-sanitaires, ou encore socio-éducatifs. Cette évolution a accompagné un mouvement important dans toute l'économie sociale, à savoir le passage d'une logique d'équipement (gestion de grands équipements sociaux, sanitaires et éducatifs) à une logique de services (développement des services à la personne). Ce passage s'est réalisé sur la base de fortes créations d'emplois sous l'effet de dispositifs tel « *Nouveaux services – Nouveaux emplois* », au début des années 2000. Or, le développement de l'économie sociale servicielle s'effectue dans un contexte différent du développement que l'économie sociale a connu, lorsqu'elle était organisée en établissements. On passe d'une économie sociale largement subventionnée se développant en milieu fermé, à une logique inverse, c'est-à-dire en milieu ouvert et en période de rigueurs budgétaires. Dans ce contexte, le développement des services[155] conduit à un émiettement associatif, à la fois en terme de taille restreinte des organisations et d'émiettement de l'emploi, essentiellement du point de vue du temps de travail dans l'aide à domicile. Si le chapitre 2 a témoigné de cet émiettement pour les activités de services à la personne, d'autres travaux

155 Les associations sont essentiellement positionnées sur trois de ces secteurs, caractéristiques de ces « *nouveaux services* » : le tourisme, la culture et les services aux personnes.

s'appuyant sur des statistiques régionales, ont montré les mêmes phénomènes pour les autres secteurs d'activité sur lesquels l'économie sociale est massivement positionnée (Artis, Demoustier, Hofmann, Puissant, 2009). Cet émiettement associatif se manifeste par des transformations du travail salarié, et confronte les associations à une tension sur la qualité des emplois créés. Alors que, dans une logique d'équipement, les financements concernaient surtout les structures (via des subventions de fonctionnement) et les emplois (via l'utilisation massive d'emplois aidés), ils touchent beaucoup plus les usagers dans les nouveaux services. Par exemple, plusieurs financements des usagers existent dans l'aide à domicile : l'APA pour les personnes âgées, la prestation de compensation d'un handicap – PCH – pour les personnes handicapées, les fonds du Conseil Général et de la caisse d'allocation familiale pour les familles, et le CESU pour les particuliers. Ce transfert des financements des structures aux usagers met les structures dans une situation financière tendue : elles ont de moins en moins de financement pour leur fonctionnement, au-delà de la stricte intervention d'une aide à domicile chez un usager, c'est-à-dire pour des réunions, pour embaucher des encadrants intermédiaires, pour des formations qualifiantes ou non, etc.

C'est dans ce contexte du passage de l'économie sociale d'équipement à celle de services que son rôle évolue et passe de la qualification collective des emplois (par la création de diplômes de professions intermédiaires), à une qualification individuelle des personnes. Traditionnellement, les associations impulsaient une qualification collective des emplois et des personnes, en externe, sur la base d'un apprentissage de savoirs nouveaux. C'est ce processus de qualification qu'ont connu les techniciennes d'intervention sociale et familiale, anciennes travailleuses familiales.

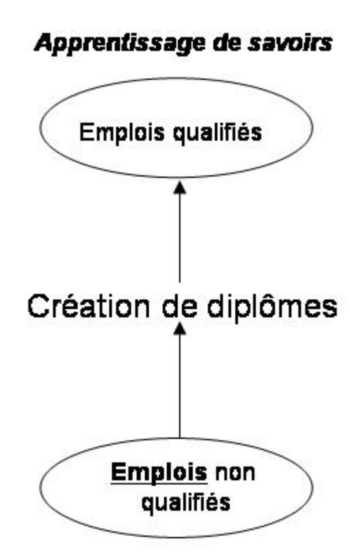


Schéma 6. Pratique de qualification collective en externe par les associations d'aide à domicile

Cette qualification collective se traduit par la reconnaissance d'une profession, par un diplôme constituant une barrière à l'entrée, nécessaire pour exercer un emploi. Cette qualification s'effectue selon des référentiels collectifs et normés (diplôme d'Etat) et s'appuie sur la formation, au sens où le diplôme consacre l'apprentissage de savoirs nouveaux. Si ce processus a fonctionné pour l'aide à domicile aux familles, branche de l'aide à domicile pionnière à avoir engagé un processus de professionnalisation (ouverture d'écoles de formation dès les années quarante), il ne fonctionne plus pour les emplois d'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées. Pour ce public, la qualification des aides à domicile est plus tardive (le CAFAD date de 1988), et ne porte plus sur les emplois mais sur les personnes.

Reconnaissance de compétences

Personnels qualifiés

Validation des acquis de l'expérience

Personnels non qualifiés

Schéma 7. Pratique de qualification individuelle en interne dans les associations d'aide à domicile

Dans ce contexte, la qualification n'apparaît plus comme une obligation ou une nécessité, mais comme un droit individuel, qui ne s'appuie plus sur l'apprentissage de savoirs nouveaux, mais sur la reconnaissance de compétences acquises durant l'expérience professionnelle. Il s'agit davantage d'une validation que d'une qualification. Ainsi, on assiste à la constitution de professions, sur la base d'une formalisation de compétences jusque-là tacites. Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale a été le premier que la validation des acquis de l'expérience, instaurée par la loi de modernisation du 17 janvier 2002, a permis d'obtenir. C'est d'ailleurs ce qu'encourage l'accord de branche qui précise que toute personne en voie de VAE gagne un échelon dans les grilles de classification. Entre 2002 et 2006, 10 000 dossiers ont été déposés pour le seul secteur de l'aide à domicile (Dohy, Fleury, 2006). En 2008, parmi les diplômes

obtenus par la VAE dans le secteur de l'aide à domicile en Rhône-Alpes, 74% concernent le DEAVS (Observatoire Rhône-Alpes branche aide à domicile, *op. cit.*). L'augmentation massive des salariées passées en catégorie C (auxiliaire de vie sociale) a créé des difficultés financières pour les associations d'aide à domicile ce qui a enrayé le mouvement de qualification. En effet, les financeurs, essentiellement les Conseils Généraux pour l'aide aux personnes âgées et les caisses d'allocation familiale pour l'aide aux familles, n'intègrent pas toujours dans leur financement l'augmentation de la masse salariale liée à la qualification du personnel. Plusieurs témoignages confirment que des auxiliaires de vie sociale, titulaires du DEAVS, ne trouvent pas d'emploi car elles « coûtent trop cher ». Elles dissimulent parfois leur diplôme pour être recrutées, sur la base d'un salaire plus bas. Ainsi, si le secteur de l'aide à domicile a été le premier à s'engager dans la qualification par la VAE, autour du DEAVS, les associations se sont orientées dès 2002 vers la qualification d'une partie de leurs personnels, mais ce mouvement semble aujourd'hui sérieusement enrayé.

> « *On a engagé un lourd processus de qualification de notre personnel entre 2003 et 2007. Aujourd'hui, 30% des aides à domicile ont le DEAVS. La quasi-totalité l'a obtenu par VAE en interne à l'association. Mais depuis 2007, du fait de difficultés de financement de cette augmentation de la masse salariale car certains financeurs comme la CAF n'ont pas suivi, on a dû geler les qualifications, mais aussi le plan de formation*[156] ».

Ce coup d'arrêt de la qualification concerne l'ensemble des associations rencontrées : après d'importants efforts pour promouvoir la VAE et qualifier leur main d'œuvre, les financeurs n'ont pas suivi l'augmentation du prix de revient lié à l'augmentation de la masse salariale, qui résulte à la fois de l'application de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les emplois et les rémunérations, et de la qualification de la main d'œuvre. C'est ainsi que s'explique le fort déficit de plusieurs associations au début des années 2000. Certaines ont été « sauvées » par leur fédération, d'autres par les financeurs publics (Conseil Général notamment), et ont ralenti, voire arrêté, le processus de qualification amorcé.

156 Entretien 81 Directeur (D-Is-Ass1).

II.2. Tendance à la rationalisation de l'organisation du travail dans les associations

Sous la pression des rigueurs budgétaires auxquelles les associations sont contraintes, du fait de la baisse globale de leurs financements (subventions de fonctionnement en voie de disparition, règles de tarification de plus en plus strictes, etc.), une tendance se répand au sein des associations d'aide à domicile : la tendance à la rationalisation de l'organisation du travail. Il s'agit de transposer à une activité de services des outils industriels traditionnels pour réaliser des économies : séquencer, chronométrer, contrôler pour diminuer les temps morts et augmenter ainsi la productivité. Dans ce contexte, la gestion interne du travail et des personnels peut prendre des formes rationalisantes dans les associations d'aide à domicile.
Les tâches qui incombent aux salariées sont clarifiées notamment par l'accord de branche de mars 2002 qui établit une classification des aides à domicile. Cette clarification nous semble participer d'un processus plus général de constitution d'une profession, au sens d'un éloignement du registre domestique, et se réalise aujourd'hui largement selon des modalités industrielles. L'industrialisation, qui constitue une modalité possible de mise en œuvre d'un processus de professionnalisation, s'appuie dans les associations sur des processus de rationalisation, qui touchent aussi bien le cœur de l'activité que l'organisation du travail.

II.2.1. La rationalisation comme outil de la professionnalisation ?

Sous la pression de diverses mutations (vieillissement de la population, croissance des handicaps, essor du travail féminin, précarisation croissante, etc.), les associations d'aide à domicile ont dû amorcer un processus de professionnalisation, qui s'est traduit par un éloignement progressif du registre domestique, où les règles sont implicites, et où l'efficacité ne se mesure pas aux compétences rationnelles, mais à la capacité des individus à suivre les traditions, l'exemple des aînés. Or, face à la pluralité des conventions de professionnalité possibles dans ce secteur d'activité particulier – domestique, civique, industrielle, marchande, etc. – (Ribault, 2008), et à partir de la grille de lecture des économies de la grandeur (Boltanski, Thévenot, 1991), il apparaît qu'une modalité de la professionnalisation en cours de ce secteur d'origine domestique soit une modalité industrielle. Cette approche sous-entend que les processus de rationalisation, qui participent d'une logique d'industrialisation, n'entrent pas nécessairement en contradiction avec l'idée de la professionnalisation de certains acteurs du secteur, mais constituent au contraire, une modalité de la

professionnalisation, comprise davantage comme des efforts de clarification, et moins comme des efforts de reconnaissance. En effet, une des acceptions du terme professionnalisation que l'on retrouve auprès d'acteurs du secteur est proche de la rationalisation de l'organisation du travail, telle qu'elle a pu s'effectuer dans des entreprises industrielles. Ainsi, Michèle Debonneuil, membre du conseil d'analyse économique, à l'initiative d'un rapport qui a fortement influencé le Plan Borloo, défend la nécessité d'une industrialisation des services à la personne, comme l'atteste le titre d'un article : « *Pour créer un nouveau cycle de croissance, il est nécessaire d'industrialiser les services à la personne* » (Deschamps, 2009).

II.2.2. Un double processus de rationalisation

La rationalisation dans les associations d'aide à domicile résulte de deux processus. D'une part la rationalisation de l'activité, avec des tentatives d'instaurer une division « technique » du travail. D'autre part la rationalisation de l'organisation du travail dans une logique de maîtrise des financements publics, et notamment la rationalisation du temps de travail et de la gestion des plannings.

La structuration du secteur nécessite une reconnaissance de ses métiers et une clarification des tâches attribuées aux différentes catégories qui forment le vaste métier d'« aide à domicile ». Avec la catégorisation des aides à domicile[157], les tâches sont répertoriées, et les emplois caractérisés en fonction de « *la finalité, des principales activités, des conditions particulières d'exercice de la fonction, des conditions d'accès et des compétences* » (Accord de branche du 29 mars 2002). Dans la pratique, la reconnaissance nécessaire de compétences spécifiques pour une partie des aides à domicile seulement, se traduit par un découpage des activités et une division de la reconnaissance professionnelle. Ainsi, la reconnaissance des professions d'aide à domicile s'est opérée selon la logique du « *dirty work* » (Hughes, 1952) : on reconnaît des professions en ne prenant en compte que les tâches les plus « nobles » (l'aide à

157 Il existe désormais trois catégories d'aides à domicile : Catégorie A ou « agents à domicile » (qui ne disposent d'aucun diplôme et dont les tâches sont surtout ménagères et administratives simples ; aide très occasionnelle à la toilette) ; Catégorie B ou « employés à domicile » (en cours d'obtention du DEAVS ; aide plus régulière aux « actes essentiels de la vie ») ; Catégorie C ou « auxiliaires de vie sociale » (qui avaient l'ancien Certificat d'Aptitude aux Fonction d'Aide à Domicile lors de la signature de l'accord de branche, ou ont l'actuel DEAVS ; interventions régulières pour l'aide à la toilette, et ponctuellement lorsqu'il s'agit d'une toilette médicalisée ; aide à des tâches administratives plus complexes).

la personne plutôt que l'entretien du foyer) ce qui entraîne une division du travail entre travailleurs qualifiés et non qualifiés. C'est ce que nous entendons par rationalisation des tâches. Bien sûr, ces catégories ne sont pas étanches et la validation des acquis de l'expérience instaurée par la loi de modernisation du 17 janvier 2002 permet l'obtention du DEAVS et ainsi le passage à la catégorie C, la plus élevée des aides à domicile. Toutefois, des obstacles à la VAE existent (Neyrat, 2007). Notre enquête de terrain auprès des principales associations iséroises d'aide à domicile montre que des salariées, parmi les plus expérimentées, refusent de s'engager dans une telle démarche, du fait de la difficulté pour des personnes à faible niveau d'étude, d'amorcer un processus de validation fondé principalement sur l'expression. Devoir exprimer sur le papier ce que l'on fait assez naturellement chaque jour peut nécessiter un accompagnement pour des personnes ne détenant pas le niveau d'expression « académique » (Bourdieu, Passeron, 1970). Si elle n'est pas accompagnée, la VAE peut donc s'avérer inaccessible à une partie du personnel.

Un second axe de ce processus de structuration du secteur d'activité est la modulation du temps de travail[158]. L'application conjointe de ces deux mesures a pour effet de morceler le travail des aides à domicile, c'est que nous appelons rationalisation de l'organisation du travail. Les relations uniques et privilégiées entre un professionnel et un usager, qui constituaient la motivation principale des salariées, sont de moins en moins possibles, du fait des exigences de rationalisation des temps d'intervention. Dans un contexte de rationalisation des structures et de leur organisation du travail, les cadres d'intervention régissent désormais l'activité des salariées, au risque que l'activité soit vécue comme moins intéressante. Ainsi, la rationalisation des temps d'intervention et des plannings se manifeste notamment par une parcellisation des interventions, dont le degré diffère selon les politiques locales, notamment des Conseils Généraux en charge de gérer la dépendance. Les plans d'aide, souvent établis par des assistants sociaux du Conseil Général, deviennent de plus en plus précis et prévoient des interventions d'une demi-heure, voire un quart d'heure, par exemple pour mettre un plat dans le four micro-onde. Ce quart d'heure est certes suffisant pour monter les escaliers jusqu'au domicile de l'usager, entrer, prendre le plat, le mettre dans le micro-onde, attendre qu'il soit chaud, puis le mettre sur la table avec des couverts. En revanche, il n'est pas suffisant pour prendre des nouvelles de la personne, s'entretenir avec elle et ne pas se contenter d'entrer dans son domicile, dans son intimité, et se précipiter à la cuisine. Ce temps n'est pas non plus

158 La « modulation » ou l'annualisation du temps de travail permet aux salariées d'être payées de manière stable chaque mois, quelques soient les heures effectuées. Cette mesure répond à l'instabilité des salaires qui était jusqu'alors la règle. Les aides à domicile étaient payées à l'heure et touchaient un salaire moindre quand un usager était hospitalisé ou décédait.

suffisant pour gérer les imprévus (une personne qui attendait son aide pour aller aux toilettes, une personne à changer, une personne isolée qui attendait sa seule visite de la journée pour échanger, etc.). Raccourcir les durées d'intervention engendre une parcellisation des tâches et des interventions qui génère des phénomènes de saturation des salariées qui « *enchaînent les personnes âgées comme on fait un marathon* »[159].

> « *Aujourd'hui, on ne fait plus le même travail. Avant, on connaissait bien toutes nos personnes* [les usagers], *on était contentes de les retrouver chaque semaine. On avait nos habitués. Quand on avait une nouvelle personne, on était contente, et on avait tout de suite un investissement, on stressait même un peu en espérant que ça se passe bien, que le courant prenne, parce qu'on savait qu'on allait s'en occuper un moment. Mais aujourd'hui, c'est plus du tout pareil. On en voit plein, parfois pour une seule fois, on n'est plus les seules à intervenir chez une personne, alors ça devient plus compliqué. Et franchement, quand la responsable* [de secteur] *m'appelle pour m'envoyer chez une personne que je ne connais pas, j'ai beaucoup moins d'investissement, parce que je ne suis même pas sûre de la revoir. C'est vraiment plus le même métier* »[160].
>
> « *Des fois, j'ai l'impression qu'on travaille pour faire nos heures, à tout prix, alors on bouche des trous, mais on ne travaille plus comme avant pour les personnes âgées. On est obligé de les brusquer, elles perdent leurs repères car elles ont plusieurs aides à domicile* »[161].

Ces situations génèrent aussi à des phénomènes de saturation des personnes âgées qui voient « défiler » plusieurs aides à domicile dans leur intimité. C'est l'objet de l'intervention d'une élue CGT, représentante des retraités, et travaillant sur le vieillissement de la population[162] :

> « *Bien sûr, sur le principe, je suis pour défendre le secteur non lucratif. Mais on ne doit pas le défendre à tout prix. On doit penser aussi à la qualité du service, côté personnes âgées. Aujourd'hui, les personnes âgées ne sont plus respectées dans les associations : on envoie chez elles différentes aides à domicile, jamais les mêmes. Vous vous imaginez, vous? Vous êtes chez vous, vous ne savez jamais à l'avance quelle aide sera là, si vous la connaîtrez ou pas, et vous devez être nu devant une inconnue, parce que vous ne pouvez plus vous laver sans*

159 Entretien 6 Aide à domicile (S-A-Is-Ass6).
160 Entretien 32 Aide à domicile (S-C-Is-Ass6).
161 Entretien 31 Aide à domicile (S-C-Is-Ass5).
162 Intervention lors d'une journée de formation et de rencontre chercheurs-syndicalistes sur les services à la personne, au siège confédéral de la CGT, avril 2009.

aide! Je comprends bien que pour les salariées, le gré à gré, c'est moins protecteur, mais il faut aussi bien avoir en tête qu'aujourd'hui, pour des personnes âgées, le gré à gré, ça permet un meilleur service, dans le sens où on peut voir toujours la même aide à domicile, on peut être dans une vraie relation de confiance avec elle, et c'est quand même un des buts de l'aide à domicile, aussi ».

Cette double rationalisation du temps de travail et de la gestion des plannings engendre, pour les salariées, une accélération des cadences, un surcroît de stress (retards quasi systématiques chez les usagers) et une baisse de l’intérêt qu’elles trouvaient à leur travail.

Ainsi, les associations sont aujourd’hui touchées de plein fouet par les contradictions traversant le secteur d’activité, remettant en cause le rôle, historiquement considérable, des associations, et plus globalement des organisations d’économie sociale et solidaire, sur la qualification des emplois et des personnes ; notamment par le développement de processus d’individualisation de la relation de travail et de rationalisation de l’organisation du travail. Le changement de contexte est donc multiforme et semble remettre en question les spécificités et la légitimité de l’acteur associatif, qui n’apparaît désormais plus que comme un acteur parmi d’autres, sur ce vaste marché des services à la personne.

La première partie a été consacrée à l’étude du secteur d’activité : son émergence, la manière dont il s’est consolidé puis structuré, et puis la manière dont il a récemment évolué en s’ouvrant au marché des services à la personne. L’étude du secteur d’activité a montré à quel point son histoire est étroitement imbriquée avec celle de l’acteur historique du secteur, à savoir les associations On a vu que si les associations, en tant que première modalité organisée de développement de services d’aide à domicile, ont contribué à façonner le secteur d’activité, les évolutions de ce dernier questionnent en retour largement l’acteur associatif, bousculant ses modalités d’organisation et de positionnement dans son environnement institutionnel.

La première partie a ainsi montré que les évolutions du secteur posent deux problèmes majeurs du point de vue de l’acteur associatif. D’une part, on a vu que les associations ne correspondent pas à la réalité statistique de l’emploi, dans la mesure où elles contribuent à la sécurisation et à la consolidation des emplois du secteur, globalement largement atypiques. Ainsi, le fait de considérer les emplois associatifs d’aide à domicile comme non qualifiés et

précaires pose problème du point de vue de l'observation. D'autre part, le passage de la relation d'usage de service à celle de relation d'échange marchand de service pose problème dans les associations. En effet, les processus de rationalisation et d'individualisation, qui sont des modalités associatives d'adaptation à l'instauration de ce quasi marché, ne vont pas de soi dans les associations, questionnant ainsi la nature de la relation de service en leur sein : s'agit-il d'une stricte relation d'échange marchand ? Nous avons mis en évidence des indices issus de l'observation du terrain, qui témoignent de l'irréductibilité de la relation de service d'aide à domicile à un strict échange marchand.

Pour résoudre ces deux problèmes majeurs que l'observation des faits a fait émerger dans la première partie, il nous faut proposer un cadre théorique et des outils analytiques pertinents, capables de rendre compte à la fois des spécificités liées au secteur d'activité (les services relationnels ne peuvent s'aborder de la même manière que les activités industrielles), et de celles liées au statut associatif (place particulière de l'usager, irréductibilité de l'association à un nœud de contrats). C'est ce à quoi la seconde partie s'attachera. La grille d'analyse qui s'en dégagera nous permettra enfin (troisième partie) d'analyser précisément les spécificités des associations du secteur, qui organisent en leur sein une interdépendance particulière des trois types de relations constituant la relation associative d'aide à domicile, à savoir les relations de service, salariale et de travail.

Partie 2

Pour une analyse socio-économique de la relation associative d'aide à domicile

Si la première partie avait pour but de faire émerger des problèmes de l'observation issue de notre enquête de terrain, la seconde aura pour objet d'élaborer une grille de lecture pour analyser les enjeux identifiés en première partie. Il s'agit donc, dans cette partie, de concevoir à partir d'un cadre théorique explicite, un outil d'analyse capable d'appréhender l'analyse de la relation d'aide à domicile, telle qu'elle s'articule dans le contexte associatif. Le cadre et l'outil analytiques qui découleront de cette deuxième partie devront ainsi être capables de rendre compte de la relation associative d'aide à domicile, c'est-à-dire à la fois des caractéristiques propres au secteur d'activité (les services relationnels auprès de publics fragiles), et de celles liées au statut associatif (histoire du salariat, fonction employeur, gestion du travail et de l'emploi, etc.). Dans ce sens, le chapitre 4 consacré à l'analyse des spécificités du secteur d'activité, nous permettra de mettre en évidence le nécessaire ancrage de notre thèse dans un cadre théorique institutionnel. Celui-ci seulement nous permet d'analyser simultanément, en les articulant, les trois relations constitutives de la relation de service relationnel : les relations de service, salariale et de travail. Le chapitre 5 enrichira ce cadre d'analyse institutionnel ternaire en intégrant la prise en compte des spécificités propres au statut associatif. En effet, ce chapitre montrera que la relation triangulaire d'aide à domicile s'articule de manière particulière dans le contexte associatif. Ainsi, l'analyse de la maîtrise associative de la relation d'aide à domicile nous amène à adopter un cadre théorique institutionnel, intégrant conjointement les apports de la socio-économie du travail et de la socio-économie des services. L'utilisation conjointe de ces méthodes et outils cherchant à articuler les « méthodes classiques » de l'économie et des outils issus d'autres sciences sociales, nous permet d'élaborer un outil d'analyse, le triangle relationnel. Cela nous permettra, dans notre troisième partie, de caractériser la relation associative d'aide à domicile, qui s'inscrit dans un contexte historique, sociologique, pour ne pas dire « social » de l'économie.

Chapitre 4

Des caractéristiques liées au secteur d'activité : le triangle relationnel, une modalité organisationnelle du secteur, qui appelle une approche théorique ternaire

Notre enquête qualitative a fait émerger trois types de relations bilatérales, qui constituent la relation associative d'aide à domicile, dans sa globalité : les relations de service, salariale et de travail. Elles font donc intervenir trois protagonistes autour de la production du service associatif d'aide à domicile : l'association (à la fois en tant que prestataire et en tant qu'employeur), l'usager (en tant que destinataire du service), l'aide à domicile (à la fois en tant que salariée et en tant que personne dispensant concrètement le service à destination de l'usager). Ces trois types de relations caractérisent le service d'aide à domicile d'associations prestataires, se distinguant en cela des 80% de l'activité des services à la personne, c'est-à-dire se distinguant de l'emploi direct, qu'il soit intermédié ou non par une entreprise mandataire. Conformément à ce qu'a montré le premier chapitre, du fait de l'histoire particulière de la place des associations dans la construction et la structuration du secteur de l'aide à domicile (aussi bien en termes de régulation publique que de régulation professionnelle), les spécificités liées au secteur d'activité et celles liées au statut associatif se trouvent étroitement imbriquées. Il est toutefois important, à ce stade de notre démonstration, d'identifier ces deux types de spécificités, afin d'isoler celles qui sont proprement liées au statut associatif. Ainsi, l'existence de ces trois parties prenantes, et donc de trois types de relations, n'est pas propre aux associations, mais est davantage propre à toute forme d'organisation collective du secteur[163] (section I). Les sections suivantes seront consacrées à l'étude du ou des cadres théoriques pertinents pour analyser ce triptyque relationnel. Nous verrons ainsi que les approches standard et standard étendue ne peuvent rendre compte de manière satisfaisante de la relation d'aide à domicile, dans la mesure où elles se focalisent sur deux de ces trois relations, à savoir les relations de service et salariale, la relation de travail apparaissant comme étant résiduelle (section II). Nous verrons ensuite que l'approche marxienne constitue une avancée considérable dans la compréhension de la relation d'aide à domicile, mais qu'elle n'intègre pas réellement la relation de service à l'analyse du travail et de l'emploi (section III).

[163] Si l'existence en soi d'un système de relations n'est pas propre à l'organisation associative, nous verrons dans le chapitre 5 que c'est le système lui-même qui présente des spécificités quand il s'incarne dans une association.

Nous verrons enfin que parmi la pluralité de courants constituant l'économie institutionnelle, certains posent les bases pour une analyse réellement ternaire, c'est-à-dire une analyse simultanée et articulée des trois types de relations que sont les relations de service, salariale et de travail (section IV).

Section I. Des caractéristiques liées au secteur d'activité : le triangle relationnel, une modalité organisationnelle du secteur

Les organisations collectives du secteur (c'est-à-dire toutes formes de prestataires différents de la modalité de l'emploi direct) reposent sur un triangle relationnel. Selon les configurations organisationnelles, les triangles relationnels changent de formes.

Nous proposons dans ce paragraphe des idéaux-types de l'organisation des services tels qu'ils sont proposés par les différents prestataires existants. Nous l'avons vu, les organisations du secteur sont complexes, non homogènes, en tensions, en transformations, et en interactions avec les autres parties prenantes (avec les pouvoirs publics, les entreprises concurrentes, etc.). Les schématisations qui suivent n'ont pas pour vocation de rendre compte des réalités organisationnelles du secteur dans toute leur complexité, mais selon une méthodologie hypothético-déductive[164], de proposer des modèles types pour chaque mode d'organisations, en mettant en exergue les principales relations qui les constituent. Nous détaillerons et questionnerons le modèle type associatif dans la seconde partie de la thèse.

Les différents schémas ont pour principal but de montrer que si la triangulation est caractéristique du secteur d'activité (à l'exception de la modalité de l'emploi direct), la forme du triangle d'une part[165] et la nature de chaque relation constitutive du triangle d'autre part, sont deux éléments qui diffèrent selon le statut de l'organisation. Si les relations génériques que sont les relations de service, de travail et salariale, sont valables dans chacun des triangles,

---

[164] Cette méthode présente d'importantes limites, l'abstraction pour les autres triangles que le triangle associatif, ne s'appuyant pas sur une connaissance approfondie du terrain. Toutefois, cette effort d'abstraction, par le biais de la schématisation triangulaire, nous paraît intéressant, pour bien distinguer les spécificités qui relèvent du secteur d'activité (la triangulation) et celles relevant du statut associatif (la forme du triangle ainsi que la nature des relations). La méthodologie du triangle relationnel a une vertu comparative importante. Toutefois, si elle est poussée dans le cadre du triangle associatif, la schématisation triangulaire pour les autres types d'offreurs de services d'aide à domicile mériterait d'être approfondie par une enquête de terrain précise, afin d'être en mesure de déconstruire chacune des relations, comme on le fait dans cette thèse pour les associations ; afin d'être en mesure de monter en généralité sur une base solide de connaissance du terrain. D'ailleurs, l'approfondissement de cette grille méthodologique et son application pour d'autres employeurs, et même pour d'autres secteurs d'activité, constituerait un programme de recherche intéressant, dans le prolongement de cette thèse.

[165] La forme des triangles est une donnée importance de notre modélisation. En effet, une forme aplatie révèle un rôle réduit de l'employeur.

elles ne sont pas de même nature, selon le statut de l'employeur et selon les modalités d'emploi et d'organisation du service et du travail. Nous essaierons, dans chacun des cas, de ne pas en rester à la dénomination « relation de travail », « relation de service », « relation salariale », mais bien de les qualifier[166]. Selon la nature des relations, les parties prenantes (schématisées par les pôles du triangle) ne sont pas considérées de la même manière, c'est la raison pour laquelle nous n'utilisons pas les mêmes appellations selon le statut de l'organisation que nous cherchons à schématiser.

I.1. L'emploi direct



Schéma 8. Le modèle de l'emploi direct

L'emploi direct est la seule modalité d'emploi qui ne se caractérise pas par une organisation triangulaire du service. Dans ce cadre, les trois relations constitutives du service d'aide à domicile, que constituent les relations de service, de travail et salariale sont confondues dans le cadre d'une relation domestique. Il s'agit d'une relation fortement personnalisée, s'exerçant uniquement en interaction exclusive avec les deux parties prenantes uniques du service ; chaque interaction est singulière et s'effectue dans la sphère privée, de l'intime ; les savoirs considérés comme « féminins » y occupent une place centrale ; la part de l'informel y est très importante ; le service est très peu pré-défini en amont de l'intervention elle-même ; enfin, les tâches effectuées sont largement invisibles. Il s'agit d'une relation de confiance, qui se contracte selon le principe « du bouche à oreilles », c'est-à-dire sur la double base d'une proximité géographique et interpersonnelle.

[166] La caractérisation de chaque type de relations, selon les contextes organisationnels, repose sur une simplification, comme dans toute schématisation.

I.2. Le travail indépendant



Schéma 9. Le modèle du travail indépendant

Le modèle qui se rapproche le plus du modèle de l'emploi direct, c'est à dire qui repose sur une triangulation très aplatie, comme en témoigne le schéma ci-dessus, est le modèle du travail indépendant. Il est quantitativement très marginal dans le secteur (0,35%[167]), mais une tendance a été évoquée à plusieurs reprises au cours de nos entretiens : celle de la démission de salariées d'associations pour travailler « à leur compte », soit dans un cadre informel de regroupement d'aides à domicile en emploi direct[168], soit dans le cadre formalisé du travail indépendant[169]. L'organisation du service dans le cadre du travail indépendant se situe au croisement entre les normes locales et domestiques. En effet, la relation salariale y est locale, dans le sens où les recrutements s'effectuent sur un marché de l'emploi local, ce qui conduit à une relation de travail elle-même locale (les clients et les salariées habitant dans un même secteur géographique). La relation de service est elle-même locale : les secteurs d'intervention des salariées « à leur compte » étant en général relativement restreints[170].

---

[167] Ce pourcentage est issu du traitement de l'enquête emploi, mais sans pondération, du fait du nombre trop faible de personnes ayant répondu être travailleur indépendant (12 personnes).

168 C'est notamment ce que rapportait une assistante sociale du Conseil Général de la Savoie, coordinatrice de l'aide à domicile sur le territoire de Chambéry : plusieurs aides à domicile d'une structure collective ont démissionné, pour n'intervenir qu'en emploi direct avec le CESU. Mais leur regroupement leur permet de gérer leurs vacances, les arrêts maladies, congés maternité, etc. En cas de besoin, elles se remplacent. Ainsi, bien que juridiquement, ce statut ne soit pas formellement celui du travail indépendant, les pratiques se rapprochent du travail indépendant.

169 On peut noter l'exemple de l'entreprise individuelle « Lila Services », installée depuis le début de l'année 2010 dans un village du département isérois, Quaix-en-Chartreuse.

[170] Les chiffres issus de l'exploitation de l'Enquête Emploi ne sont pas significatifs, mais révèlent quand même une importance marginale.

I.3. L'organisation mandataire

L'emploi direct peut être encadré par une organisation mandataire. Celle-ci peut être lucrative ou non lucrative (principalement associative). Nous identifions deux fonctionnements types des entreprises mandataires, associatives ou lucratives : soit elles interviennent, une fois la relation entre l'usager et la salariée établie, comme aide gestionnaire et administrative au traitement de la relation salariale ; soit elles interviennent en amont de la contractualisation entre l'usager et la salariée, en facilitant la rencontre entre les deux contractants de la relation de service et salariale, qui se confondent dans le cadre de l'emploi direct.

I.3.1. L'entreprise mandataire lucrative

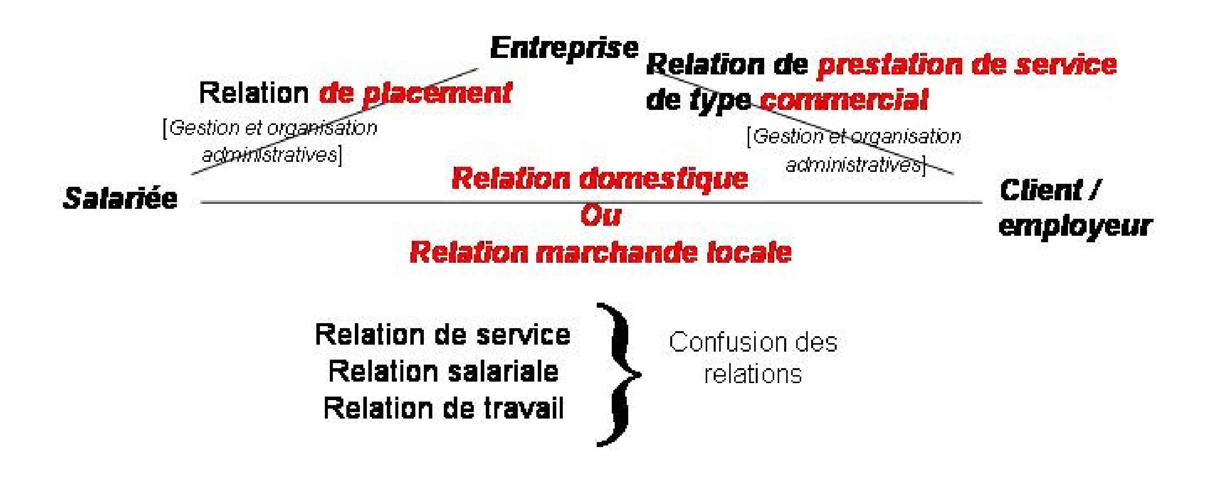


Schéma 10. Le modèle lucratif mandataire

Le service organisé dans le cadre d'une entreprise lucrative mandataire relevant plutôt de la première logique, revêt à la fois des caractéristiques de l'emploi direct sans intermédiation (la relation plutôt domestique liant la salariée au client), et certaines de l'entreprise lucrative prestataire (la relation tissée entre l'entreprise et le client est d'ordre plutôt commercial). Ce compromis apparemment antinomique est rendu possible car la relation commerciale ne concerne que la gestion administrative, et non (ou alors très marginalement) l'organisation du service lui-même (c'est-à-dire l'organisation du travail). Celle-ci est le fait de l'interaction bilatérale entre le particulier et la salariée. Dans la deuxième logique, l'intervention de l'entreprise mandataire est plus importante, le triangle devrait donc être un peu moins aplati. La relation commerciale entre l'entreprise et le client s'étend au service de recrutement des aides à domicile. Dans ce cas, la relation entre la salariée et l'usager s'apparente moins à une

relation domestique (le choix de la salariée n'est pas déterminé par les réseaux familiaux, interpersonnels, de proximité – ce qu'on appelle le « bouche à oreilles –), mais davantage à une relation marchande locale, comme dans le cadre du travail indépendant. Dans ce cadre, la relation entre l'entreprise et la salariée s'apparente à une relation de placement : l'entreprise reçoit des demandes de clients, et met à disposition des salariées chez eux ; le principal rôle de l'entreprise mandataire est donc bien de placer des intervenantes dans les domicile des particuliers.

I.3.2. L'association mandataire

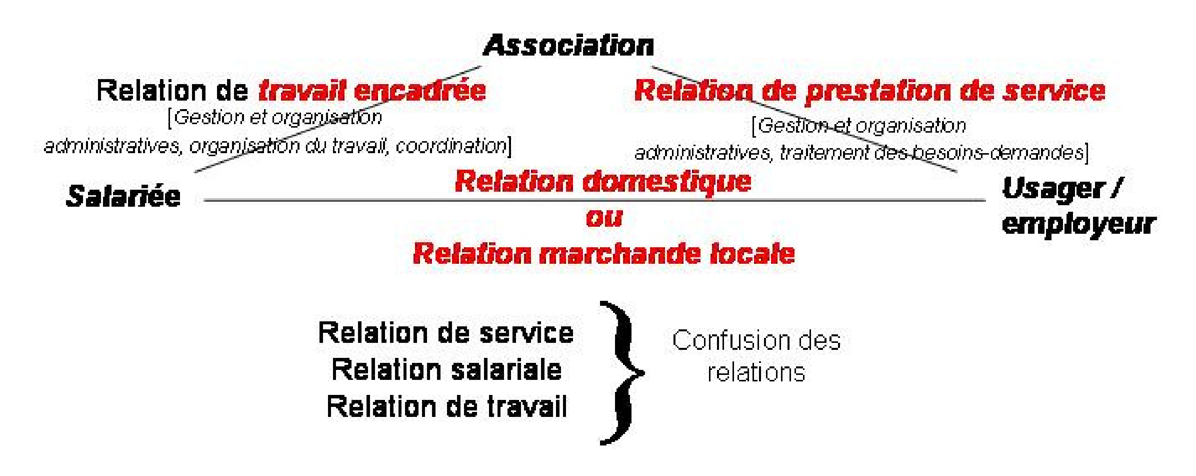


Schéma 11. Le modèle associatif mandataire

L'organisation mandataire encadrant une relation d'emploi direct peut aussi être associative. Dans le premier cas de figure (l'usager et la salariée sont déjà identifiés au moment où l'usager s'adresse à l'association pour une aide gestionnaire et administrative), et comme dans le cadre d'une entreprise lucrative, la relation qui lie l'usager et la salariée s'approche de la relation telle qu'elle s'établit dans le cadre de l'emploi direct non intermédié, c'est-à-dire de la relation domestique. Dans le second cas, elle s'approche du modèle du travail indépendant : la relation apparaît alors davantage comme une relation marchande locale. C'est surtout sur les deux autres relations que les différences entre une entreprise mandataire et une association mandataire se font sentir. La relation qui s'établit entre l'association et l'usager peut être qualifiée de relation de prestation de service : l'association traite alors davantage des demandes précises des usagers (fiches de paie, congés payés, arrêts maladie, etc.) que les besoins d'aide ou de prise en charge, qui sont alors le fait de la salariée elle-même, comme dans le cadre de l'emploi direct. Enfin, notre enquête de terrain a montré que la relation entre

la salariée et l'association ne se réduit pas à une relation de placement. Même quand l'usager s'adresse à l'association une fois la salariée choisie, l'association développe en son sein un service entier pour les activités réalisées sous le mode mandataire : les salariés de l'association, joignables par un numéro communiqué à l'usager mais aussi à l'aide à domicile, s'assurent du bon déroulement des interventions. Un peu comme les responsables de secteur (les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire) dans un service prestataire, ils sont là pour rappeler le cadre des interventions, si besoin, à l'une ou l'autre des parties prenantes du service (rappeler à l'usager qu'il ne peut pas tout demander à son aide à domicile ; rappeler aux aides à domicile qu'elles doivent être ponctuelles, etc.). C'est pourquoi nous avons qualifié la relation de travail de relation encadré.

I.4. L'organisation prestataire

I.4.1. L'entreprise lucrative prestataire

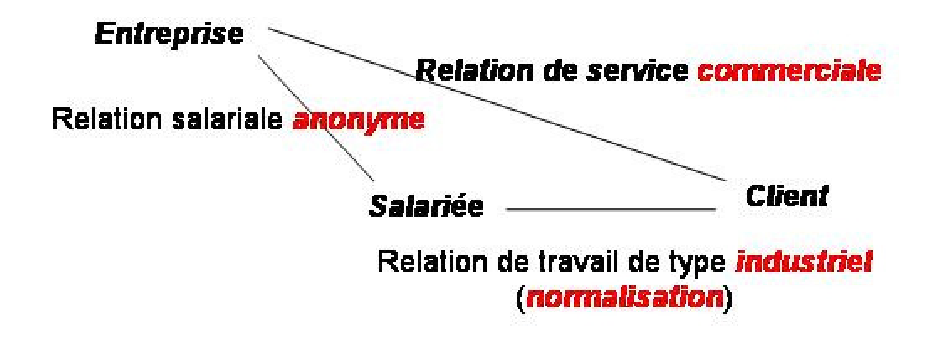


Schéma 12. Le modèle lucratif prestataire

La relation déterminante dans le système relationnel caractérisant le service d'aide à domicile presté par une entreprise lucrative est la relation commerciale liant l'entreprise au client. L'intermédiation entre l'offre et la demande passe principalement par le marché anonyme : la communication et le prix sont les principaux instruments utilisés par les entreprises pour se démarquer des autres prestataires du marché des services à la personne. Les clients prennent généralement contact avec l'entreprise, par le biais d'un numéro de téléphone, et moins en se rendant à une antenne locale, comme c'est plus souvent le cas pour la prise de contacts d'usagers avec des services associatifs ou communaux d'aide à domicile. Ainsi, du contrat passé entre l'entreprise et le client découlera d'autres contrats, passés entre l'entreprise et des

salariés, pour permettre la réalisation du contrat commercial. Pour satisfaire les demandes des clients, l'entreprise recrute sur un marché de l'emploi anonyme des salariés. La focalisation sur la relation entre l'entreprise et le client incite l'entreprise à développer des outils pour contrôler ce qu'il se passe au domicile des clients. C'est ainsi que des tentatives d'instauration de procédures, de normes de production se développent considérablement dans ces entreprises ; ces outils de gestion et de contrôle étant directement issus de l'organisation industrielle du travail.

I.4.2. Le centre communal d'action sociale

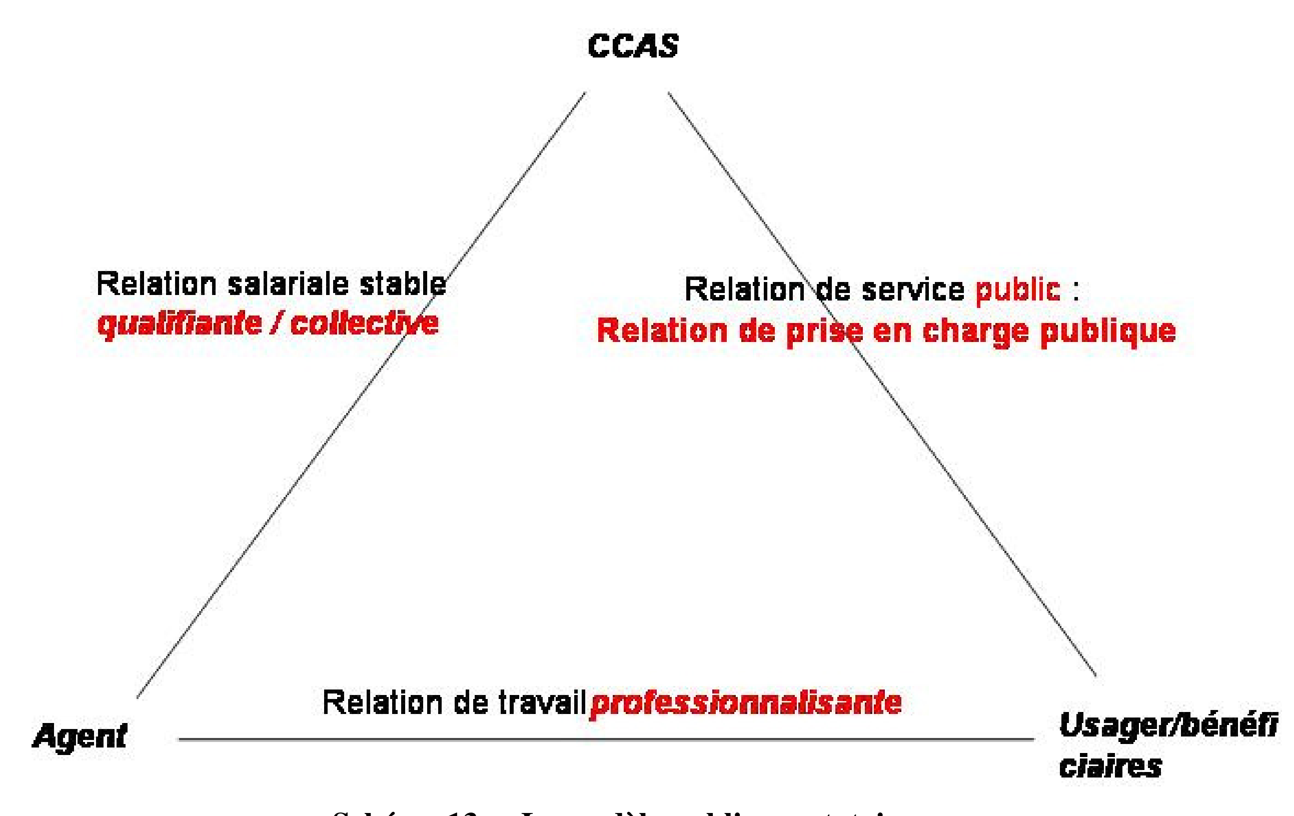


Schéma 13. Le modèle public prestataire

Les structures collectives prestataires peuvent aussi être publiques. Dans ce cas, les relations entre les trois pôles du triangle peuvent être schématisées de manière équilibrée, sous la forme d'un triangle équilatéral. Les usagers sont alors des bénéficiaires des services publics, pris en charge par des services sociaux ou médico-sociaux. Les aides à domicile sont majoritairement des agents de la fonction publique. Pour certaines d'entre elles, elles peuvent être aussi des contractuelles, voire des vacataires pour des interventions très ponctuelles. La relation d'emploi entre les agents de la fonction publique et le CCAS, est une relation stable, mais aussi collective (des statuts d'emploi similaires, coordination et encadrement d'équipe,

représentants des personnels), et comparativement au secteur privé, plus qualifiante (meilleur accès à la formation). Le caractère collectif de la relation d'emploi permet l'instauration et le développement d'une relation de travail que l'on peut qualifier de « professionnalisante », dans le sens où elle est encadrée par des dispositifs permettant le développement du sentiment d'être une professionnelle, d'appartenir à une équipe, et d'un recul par rapport à son activité professionnelle. Ces dispositifs sont tous ceux qui contribuent à la re-création d'un travail collectif dans le contexte d'emplois par nature éclatés sur des horaires atypiques, et isolés sur des lieux de travail particuliers (absence d'un lieu collectif de travail). Ces dispositifs sont : réunions d'équipes, analyse de la pratique, contacts avec un référent (l'équivalent des « responsables de secteur » associatives), accès à des formations pas strictement techniques, etc.

I.4.3. L'association prestataire

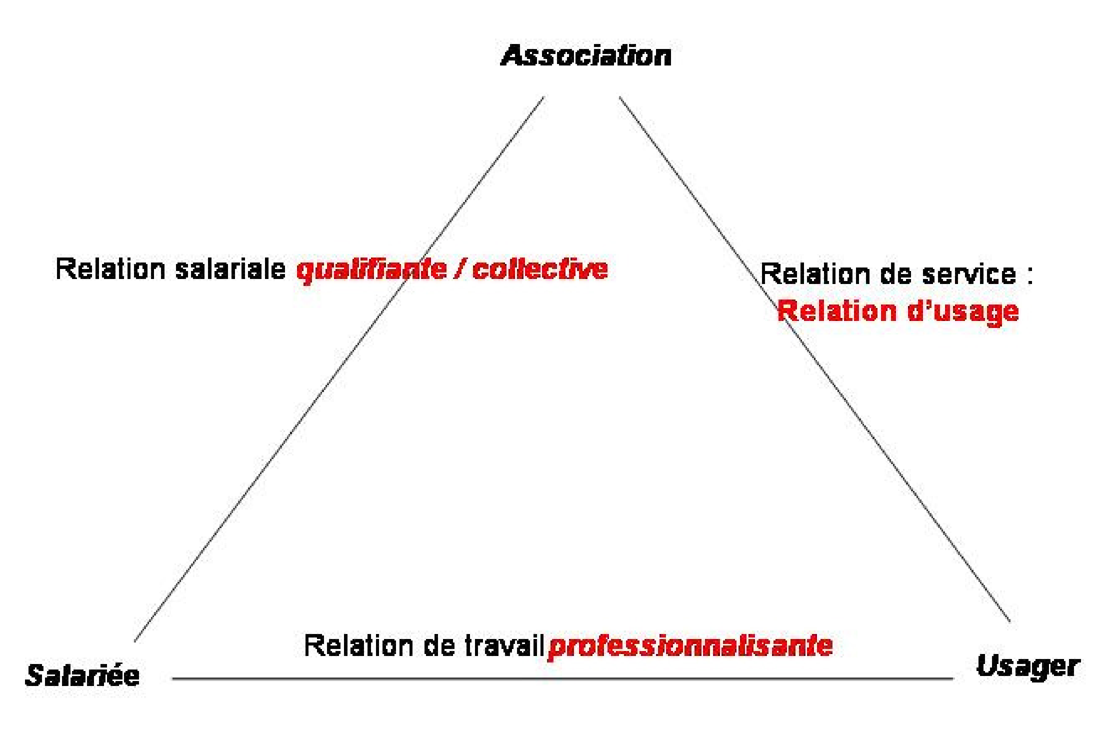


Schéma 14. Le modèle associatif prestataire

Enfin, le service prestataire d'aide à domicile peut être organisé dans le cadre d'une association. Le schéma du CCAS est celui qui se rapproche le plus du service prestataire associatif d'aide à domicile. Tous deux sont représentés par des triangles équilatéraux, c'est à dire que ces deux types d'organisation de service reposent sur un équilibre entre les trois pôles

le constituant. Dans l'associatif aussi, la relation salariale est rendue collective par différents processus : le développement de postes de coordination et d'encadrement intermédiaire, la tenue régulière de réunions d'équipe, de réunions collectives avec des psychologues, de formations, etc. Dans son idéal type, l'association a été pensée sur la base d'une qualification de ses salariés, comme l'atteste l'histoire des travailleuses familiales étudiée dans le premier chapitre, mais aussi les efforts en terme de qualification par la valorisation de la validation des acquis de l'expérience entre 2002 et 2005, même si on a montré que depuis quelques années, on assiste à un gel des qualifications dans les associations. Cette collectivisation et qualification de la relation salariale entraîne une professionnalisation de la relation de travail, de même qu'on l'a expliqué pour la relation de travail dans le cadre d'un CCAS. La différence de taille entre les services public et associatif d'aide à domicile concerne la relation liant l'usager et la structure. Nous qualifions la relation entre l'association et l'usager de relation d'usage, irréductible à une relation de prestation de service ou à une relation de prise en charge. Nous expliciterons largement cette idée dans le sixième chapitre, mais on peut déjà dire à cette étape de notre démonstration que la relation d'usage désigne un mode d'organisation du service original, centré sur la figure historiquement centrale de l'usager. Dans l'idéal type de l'association, l'usager participe largement à la conception et à la production du service.

Ainsi, l'aide à domicile est un secteur, ou plutôt un type de service particulier, constitué de trois types de relations, présentes à différents niveaux, se contractants de différentes manières, s'articulant aux autres selon des modalités différentes, selon le statut des organisations. Le fait de s'intéresser à ce secteur d'activité, nécessite donc sur un plan théorique, de s'inscrire dans un cadre d'analyse capable d'articuler ces trois types de relations. Or, une brève revue de littérature montre que l'articulation simultanée de ces trois types de relations est peu fréquente dans la littérature économique. Les approches économiques optent généralement pour une approche plutôt binaire. Cette revue de littérature nous a permis de constater que, parmi les trois approches principales (standard, marxienne, institutionnaliste), chacune tend à réduire la triangulation à une relation binaire. Quand les trois sont abordées, l'analyse se concentre sur deux d'entre elles, et tout au plus, la troisième relation apparaît comme une conséquence induite de l'analyse des deux premières. Seule le troisième type d'approches, c'est-à-dire l'économie institutionnelle, ouvre les portes d'une analyse ternaire, intégrant les trois types de relations précédemment mis en exergue.

Section II. Focalisation des approches standard et standard étendue sur les relations prix et salaire : des relations d'échange marchand dans le contexte de l'interdépendance des marchés

Notre conception de l'approche standard s'inscrit dans le découpage proposé par Théret (2000). Elle est plus large que le strict modèle de référence de concurrence pure et parfaite (dite « approche standard »). Elle comprend les approches plus récentes ayant assoupli le cadre de référence initial, en intégrant de nombreuses critiques qui avaient été formulées à l'encontre du modèle néoclassique trop rigide, incapable de rendre compte de situations observées de concurrence imparfaite (dite « approche standard étendue »). A partir d'une conception de la valeur (des biens, des services, du travail, etc.) fondée sur l'utilité et la rareté, les théories standard se développent autour de deux principes généraux : la société est une agrégation d'agents autonomes, libres et égaux exerçant pleinement leur rationalité, et les marchés occupent une place centrale en tant que moyen de coordination des activités et de socialisation des individus via un ajustement par les prix. L'approche standard (au sens large) analyse, à partir de l'interdépendance des marchés des biens et services (considérés d'ailleurs indistinctement) et du travail (interdépendance pensée à partir de la fonction de production), la relation d'échange de service (ou la relation prix) et la relation salariale (ou la relation salaire). La relation de travail, appartient à la « boîte noire » que constitue l'entreprise ou la firme, et n'est donc pas analysée en tant que telle. Elle est toutefois envisagée sous l'angle de la productivité : les différences de productivité entre travailleurs expliquent les différences de salaires. Mais le courant standard, très attaché à la matérialisation des concepts, se heurte à l'impossibilité de mesurer la productivité. Cette limite est plus manifeste encore pour les services relationnels.

L'économie standard est d'abord une économie de marché qui analyse les marchés existants, dont le marché de l'emploi et les suppose interdépendants entre eux. Les relations entre individus se comprennent dans le cadre d'une analyse des marchés, considérés comme des lieux d'échange. Dans ce modèle, la socialisation des individus s'opère par le seul biais d'échanges marchands. Cette prépondérance des marchés a des conséquences importantes sur la valeur des « produits échangés » (les biens, les services, mais aussi le travail).

L'approche standard, à travers l'interdépendance des marchés, articule les relations salariale (ou relation salaire) et de service (ou relation prix). L'interdépendance des marchés, et

notamment celle du marché des biens et du marché du travail, s'incarne dans la notion néoclassique de demande de travail, dérivée de la demande de biens. Pour analyser les déterminants de la demande de travail par les entreprises et donc par les producteurs, il est nécessaire d'analyser la combinaison des facteurs de production, c'est-à-dire les choix faits par les entreprises en matière d'organisation de la production. En effet, c'est la fonction de production, c'est-à-dire l'expression des diverses combinaisons productives, qui permet le passage de la demande en biens et services à la demande de travail des entreprises. Le choix par le producteur d'une combinaison productive correspond à un certain niveau du facteur capital et à un certain niveau du facteur travail, le moins élevé possible pour un profit maximal, car le travail, via les salaires versés, représente un coût pour le producteur. Le seul but de cette combinaison est de maximiser la satisfaction individuelle du producteur, qui dépend de l'atteinte d'un profit maximal. En ce sens, le marché du travail dépend des autres marchés.

II.1. La relation d'échange de service, une relation prix

Réduire la relation de service à une relation prix la réduit à une relation d'échange marchand. Quelles sont les caractéristiques principales de cette relation d'échange de services, dans le cadre d'analyse standard ?

II.1.1. La relation d'échange de service, une triple relation

Dans l'approche standard, la relation de service est une relation d'échange de services, pas analysée en tant que telle, mais par le biais du marché des biens[171]. La relation d'échange de service est alors le résultat de trois facteurs : prix, quantité et qualité.

Les prix des biens se déterminent sur un marché concurrentiel et correspondent à leur valeur. L'économie standard s'est d'abord développée autour de la notion de « valeur utilité » d'un bien fondée sur le jugement subjectif de chaque individu sur l'utilité de détenir ce bien et sur sa rareté. En effet, il n'y a pas de définition *a priori* et objective de la valeur ; celle-ci est estimée subjectivement à partir de la rareté du bien et de son utilité évaluée par les acquéreurs.

171 Considérant le fait que les néoclassiques n'opèrent pas de distinctions entre biens et services, nous emploierons le terme « biens » pour désigner indistinctement biens et services.

C’est ce qu’énonce L. Walras, dans ses *Eléments d’économie politique pure,* à partir de l’exemple de la valeur du travail. Ainsi, le prix des produits n'est pas attribué *a priori*, mais s'évalue sur le marché, en fonction de l'utilité que des acquéreurs leur confèrent, en tenant compte aussi de leur rareté. En ce sens, la relation d'échange de service est aussi une relation portant sur les quantités. Pour qu'un marché existe et puisse fonctionner, il faut une quantité minimale de demandeurs et d'offreurs. Or, conformément à ce que nous avons montré en première partie, les demandes de services à la personne en général, et de services d'aide à domicile en particulier, croissent. Pour qu’un véritable marché de l’aide à domicile soit effectif et fonctionne, il faut que les offreurs soient suffisamment nombreux, afin d'éviter les situations de monopoles voire d'oligopoles. Sur un marché concurrentiel, le prix d'un bien est la rencontre entre une offre et une demande globales pour un même produit. Si l'offre est plus importante que la demande, le prix sera moins élevé. Inversement, si la demande est plus élevée que l'offre, le produit devient rare, donc plus cher. Or, dans l’aide à domicile les besoins et demandes d'interventions à domicile croissent considérablement[172], mais pas leur prix.
Ainsi, pour comprendre la fixation des prix des services d'aide à domicile sur ce marché, il faut aller au-delà de la loi de l'offre et la demande, et prendre en compte l'origine domestique des activités d'aide à domicile, qui peut expliquer la faible valeur attribuée à ces tâches par les utilisateurs de services d'aide à l'entretien du logement. Si une femme sous-évalue le travail qu'elle réalise à son domicile, elle ne sera pas prête à payer davantage une tierce personne pour le faire. Enfin, la relation d'échange de service porte sur la qualité des produits vendus, supposés homogènes sur un même marché. L'homogénéité des produits est une condition de concurrence qui ne peut s’exercer: sur la qualité et les prix que s'il s'agit des mêmes produits. Ainsi sur un marché précis, un même prix sera fixé en fonction de l'offre et de la demande, sur tous les produits considérés comme identiques. Or, il semble compliqué de postuler a priori du caractère identique de tous les services d'aide à domicile. La nature de ce service étant idiosyncrasique, et ces services se réalisant auprès de publics très différents, on ne peut parler d'homogénéité de ces services. En effet, des tâches d'entretien du logement ne constitueront pas le même métier, et ne seront pas réalisées sur la base d'activités identiques, ne requerront pas les mêmes compétences, selon qu’elles se déroulent chez un jeune couple biactif absent pendant les heures de ménage, ou chez une personne âgée, dépendante pour se déplacer et

172 « *En 2005, 2,6 millions de ménages ont déclaré à l’administration fiscale avoir recours à des services à domicile. En 10 ans, le nombre de ménages concernés s’est accru de 76%. 47% des ménages utilisateurs ont plus de 70 ans* [et 34% plus de 80 ans] » (Marbot, *op. cit*., p143).

présente au moment du travail de l'intervenante. Si l'on suit le raisonnement standard, il faudrait un nombre de marchés quasiment aussi élevé que le nombre de demandeurs, tant la singularité de chaque demandeur et de ses besoins est importante : un marché des malades d'Alzheimer, un marché de l'aide à la toilette, un marché de l'aide à l'entretien du logement, un marché de l'aide à la mobilité, etc. Même dans le cadre d'un « marché », par exemple des malades d'Alzheimer, les services sont-ils identiques selon le type d'opérateur ? Une salariée en emploi direct, sans formation particulière sur cette maladie, n'ayant jamais travaillé aux côtés de personnes malades, propose-t-elle le même service qu'une aide à domicile employée par une structure prestataire, formée à cette maladie, bénéficiant de réunions d'équipes et d'analyse de la pratique avec des psychologues et pouvant, si nécessaire, se faire aider par une responsable de secteur ? Il apparaît donc que la notion d'homogénéité des services pose problème dans le cas de service relationnel auprès de personnes en perte d'autonomie ou fragiles. Considérant la singularité du service et l'idiosyncrasie de ce type de relation de service, l'accroissement de la concurrence est-il garant de l'amélioration de la qualité des services, et du développement de réponses mieux adaptées aux demandes ?
C'est la notion, parfois utilisée, de « *marché de l'aide à domicile* » (Messaoudi, *op. cit.*) que nous interrogeons ici. Considérant que les caractéristiques de l'activité d'aide à domicile ne correspondent pas aux pré-requis, formulés par l'approche standard, dans quelles mesures peut-on parler d'un marché de l'aide à domicile? Dans quelles mesures l'approche standard étendue permet de surmonter ces difficultés liées à la rigidité des conditions de l'approche standard, en les assouplissant et en intégrant les situations de marchés imparfaits?

Mobiliser l'approche standard étendue ne signifie pas considérer que l'aide à domicile fonctionne selon des règles concurrentielles sur un marché standard. On peut parler de « marché » de l'aide à domicile, même si la concurrence pure et parfaite n'est pas effective, au sens où les services d'aide à domicile s'échangent bien, mais les règles concurrentielles ne permettent pas de déterminer les niveaux de détermination des prix.

II.1.2. Les apports des marchés imparfaits et de l'asymétrie informationnelle pour comprendre le fonctionnement du marché de l'aide à domicile

Le modèle standard assoupli rend théoriquement possible l'existence de marchés non parfaitement concurrentiels. La « *nouvelle microéconomie* » et l'économie contractuelle sont

les deux principaux courants récents héritiers de l'école néoclassique. Ils se sont développés autour de la prise en compte de critiques, notamment keynésiennes, du modèle de référence, qui repose sur l'hypothèse de rationalité complète des *homos œconomicus*, conditionnée par l'accès sans obstacles à toutes les informations nécessaires, permettant le choix des agents entre différentes situations envisageables, et qui leur apportera une satisfaction et une utilité maximales.

II.1.2.1. La prise en compte de l'incertitude

L'incertitude, définie notamment par Knight ou Keynes, est dorénavant considérée. Les situations de concurrence imparfaite et d'asymétrie informationnelle qui en découlent sont prises en compte dans le cadre d'agents économiques présentant, au lieu d'une rationalité parfaite, une « rationalité limitée », telle que mise en avant et définie par Simon, à partir des travaux de Keynes. Selon Postel (2005), l'analyse économique « *cherche à mesurer la nature de l'incertitude en économie, à en assumer le caractère indépassable et à étudier les dispositifs institutionnels permettant de la réduire* » (Postel, *op. cit.*, p1). Ces approches renouvelées s'appuient sur la définition de l'incertitude élaborée par Frank Knight, dans son ouvrage paru en 1921, *Risk, Uncertainty and Profit,* qui la définit en l'opposant à la notion de risque. Le risque est défini comme les situations où les possibilités de l'avenir sont connues et probabilisables, et l'incertitude, comme les situations où on ignore tout cela. Dans une situation de risque, l'agent, pour effectuer un choix, procède par probabilités des cas possibles. Dans une situation d'incertitude les cas possibles eux-mêmes ne sont pas connus. L'incertitude est donc un risque ni calculable ni probabilisable.
En situation d'incertitude, les agents n'ont pas accès à la totalité des informations concernant l'achat d'un bien ou d'un service ; ils sont alors dotés d'une « rationalité limitée ». Ce concept signifie que les agents, même dans des situations caractérisées par une forte incertitude, font preuve de rationalité. Il ne s'agit pas d'une rationalité calculatoire, mais d'une forme de rationalité moins systématique, plus subjective, plus pratique car contextualisée, alors que la rationalité néoclassique standard s'applique « *toutes choses égales par ailleurs* », et ne dépend jamais de l'acteur qui juge. Ces formes nouvelles de rationalité ont été explorées,

d'abord par Keynes[173], puis par Simon, deux des auteurs de la rationalité limitée, c'est-à-dire des comportements rationnels dans des situations où règne l'incertitude. Selon Postel (2008), Keynes et Simon ont tenté de « *bâtir une théorie économique fondée sur l'existence d'une incertitude non calculable limitant toute possibilité de prévision* » (p266), en contradiction avec la rationalité substantielle[174]. Leurs approches sont plus empiriques.

La conception de la rationalité en situation d'incertitude chez Keynes s'oppose à l'homo œconomicus de la théorie standard. Il s'oppose à l'absence de prise en compte de l'histoire et des institutions et conteste la validité à tout temps et dans tout espace ; il oppose à l'atomicité des individus atemporels et a-spatiaux, le concept d'« *unité organique* » : un ensemble donné n'est pas la stricte somme des caractéristiques de ses éléments. L'approche keynésienne des probabilités est davantage un travail de logique qu'un travail de mathématiques et qui résulte, non pas de faits objectifs, mais d'un « *degré de croyance qu'il est raisonnable d'entretenir envers un ensemble de propositions - a -, compte tenu d'un ensemble de propositions - b -* » (Dostaler, 2005, p116). Ainsi, la probabilité est une relation de nature logique entre deux propositions, qui ne se manifestent pas en soi, mais dans l'esprit des individus. Keynes affirme impossible de prévoir qu'une action donnée entraînera à long terme plus de bien que de mal. Cela ne signifie pas que les individus ne sont pas en mesure d'être rationnels : on doit quand même pouvoir juger de la justesse d'une action, et donc agir, même sans en connaître *a priori* les conséquences. C'est pour démontrer qu'un individu peut agir rationnellement dans une situation caractérisée par une forte incertitude, que Keynes introduit son concept de probabilité. Le probable peut être défini comme « *ce en quoi il est rationnel de croire, compte tenu de nos connaissances* » (Dostaler, *op. cit.*, p 116). Ainsi, la rationalité dont les individus font preuve dans ce contexte d'incertitude est une rationalité subjective. Ainsi, l'apport essentiel de l'approche délibérative de Keynes est l'affirmation que l'incertitude est omniprésente dans l'environnement humain, et que la connaissance du passé et du présent n'épuise pas l'incertitude quant à l'avenir.

Simon, quant à lui, a bâti sa théorie de la rationalité limitée, à partir de l'exemple de la relation d'emploi, qu'il nomme « *relation d'autorité* ». Contre une rationalité parfaite et postulée *a priori*, Simon défend l'idée d'une rationalité, proche de celle de Keynes, limitée aux capacités cognitives des individus. Son modèle repose sur l'hypothèse d'un

173 H. Simon écrit en 1997 à propos de Keynes : « *Seule la peur de commettre un énorme anachronisme me retient d'affirmer que Keynes est le véritable instigateur de l'économie de la rationalité limitée* », cité par Postel (2008, p267).

174 Par rationalité substantielle, on entend la rationalité d'un comportement jugée selon une norme idéale qui permet de définir un but objectif, ainsi qu'une manière objective de l'atteindre.

comportement rationnel dans une ère où l'histoire institutionnelle et d'autres éléments non rationnels sont très importants. La rationalité de Simon est, comme celle de Keynes, largement subjective : il explique ainsi en 1976 que « *l'incertitude n'existe pas dans le monde extérieur, mais dans l'esprit de l'individu* » (cité par Postel, 2008, p272). On dit qu'elle est procédurale, au sens où elle repose sur une « *procédure effectivement choisie pour sélectionner les actions, compte tenu des capacités et des limites cognitives de l'être humain* » (Postel, *op. cit*., p273). La rationalité procédurale de Simon, comme la rationalité délibérative de Keynes, sont des rationalités de l'action, qui ne sont pas jugées en fonction des résultats, mais des moyens mis en œuvre pour les réaliser. Cette attention portée sur les moyens va profondément modifier le regard porté sur le comportement rationnel, par rapport à l'approche standard. Si, dans l'approche standard, seules les « *capacités computationnelles de calcul* » (Postel, 2005, p3) importent, les approches keynésiennes et simoniennes impliquent la prise en compte des compétences pratiques des individus. La rationalité des comportements résulte donc d'une démarche subjective et cognitive, qui repose sur la manière dont l'individu construit et légitime ses choix.

Ni Keynes ni Simon ne sont des auteurs standards, mais leurs approches de l'incertitude et de la rationalité limitée sont intégrées dans l'approche standard étendue. Cette prise en compte nous semble constituer un point pivot de l'approche néoclassique. D'ailleurs, Simon lui-même sous-entend que son modèle de rationalité des comportements reste compatible avec l'approche néoclassique, lorsqu'il critique son modèle de la relation d'emploi, en identifiant sa plus importante limite comme étant le maintien de l'hypothèse rationnelle et maximisatrice d'utilité (Simon, *op. cit.*). Un des points privilégié de l'application de l'hypothèse de la rationalité limitée dans l'approche standard étendue gravite autour de la notion d'asymétrie informationnelle[175]. La notion d'asymétrie informationnelle signifie que les deux parties d'un échange ne détiennent pas les mêmes informations, ni le même degré de connaissance à propos de la transaction qui les lie : l'une des parties se trouve avantagée par rapport à l'autre.

175 Telle que posée et définie par Akerloff en 1970 à propos des marchés d'occasion sur lesquels le vendeur détient une meilleure information que l'acheteur.

II.1.2.2. L'aide à domicile, un marché imparfait ?

Cet assouplissement du modèle de base et la prise en compte des situations d'incertitude, sont riches d'enseignements pour comprendre le comportement des agents, et principalement des usagers, du secteur qui retient ici notre attention : une fille de personnes âgées non autonomes recherchera le meilleur service possible pour ses parents. Elle voudra éviter un mal-être de ses parents, surtout si elle a dû les convaincre de recourir à une aide à la maison. Dans ce cas, l'enjeu de trouver immédiatement un service adéquat pour ses parents sera important. Face à cette situation, comment choisir dans les méandres institutionnels de l'aide à domicile qu'elle ne maîtrise pas ? Elle ne sera pas en mesure de faire un choix reposant sur toutes les probabilités possibles, qu'elle ne peut connaître, tant le fonctionnement du secteur lui est étranger.

> « *Vous savez, quand on doit trouver une aide à domicile, c'est la croix et la bannière. J'ai du recommencer plusieurs fois le dossier pour maman, parce qu'au Conseil Général, ils l'ont perdu plusieurs fois. Et après, une fois qu'on a eu la réponse pour l'APA, il faut qu'on se débrouille pour choisir quelqu'un, alors qu'on n'y connait rien! Alors moi, sincèrement, j'étais perdue, alors je suis allée voir une assistante du Conseil Général, et je l'ai écoutée, j'ai appelé l'association qu'elle m'a conseillée. Maman en est plutôt contente, mais je ne sais pas si on peut trouver mieux. Dans le doute, on reste avec celle là. Et puis ça a été tellement compliqué...* »[176].

Les situations d'asymétries informationnelles sont omniprésentes sur le marché de l'aide à domicile (Messaoudi, *op. cit.*), sur lequel les informations sur les services disponibles sont peu accessibles, ce qui implique une rationalité très limitée des usagers potentiels de ces services, questionnant même l'idée de « *choix* ». C'est en ce sens que nous avons parlé plus haut de quasi-marché, pour mettre en évidence le caractère faiblement concurrentiel de ce marché.

C'est à ce constat que les politiques publiques tentent de répondre aujourd'hui, en essayant de réduire les incertitudes et les asymétries d'informations. C'est ainsi que les politiques publiques s'orientent vers l'affirmation de ce marché d'aide à domicile, intégré dans le marché

176 Entretien 96 Usager (U-Rh-Ass1).

plus vaste des services à la personne, en en facilitant l'intermédiation entre les offreurs et les demandeurs des services.

II.1.2.3. Des politiques publiques tentant de résorber ces imperfections

Des années cinquante aux années quatre-vingt-dix, les politiques publiques ont veillé à la structuration d'une offre conséquente de qualité (subventions, délégations de service public dans le cadre des politiques familiales et gérontologiques), et à l'expression des besoins (différentes allocations et prestations se sont succédées jusqu'à la mise en place de l'actuelle APA). Depuis les années quatre-vingts, cette action publique s'est complexifiée, du fait de l'attention portée sur ce secteur, considéré comme un gisement potentiel d'emplois non délocalisables, par les politiques de l'emploi. Le développement de ces politiques publiques s'inscrivait davantage dans le contexte de l'Etat social que dans celui de la construction d'un marché. En revanche, depuis les années 95, les pouvoirs publics affichent une volonté d'organiser un marché de ces services à la personne, en développant l'offre (agréments, diversification des statuts des offreurs de services) et la demande (solvabilisation). Le Plan Borloo, traduit par la Loi du 26 juillet 2005, illustre cette volonté publique de construire un marché.

Dans le secteur de l'aide à domicile, une forme de concurrence existe. En effet, les usagers ont le choix entre différents offreurs de service, à demande ou besoin identique : ils peuvent faire appel directement à une salariée (emploi direct), ou choisir un prestataire parmi les associations, centres communaux d'action sociale, entreprises lucratives, associations intermédiaires, mutuelles, etc. D'ailleurs, le Plan de développement des services à la personne de 2005, dit « Plan Borloo », a pour ambition de mettre en place, de structurer et de fluidifier un grand marché des « services à la personne », champ contenant le secteur de l'aide à domicile. L'idée est que la « *professionnalisation* »[177] et l'amélioration de la qualité des services de maintien à domicile proposés croissent dans une situation concurrentielle. La liberté de choix du consommateur un élément essentiel de la qualité des services. L'idée sous-jacente est la suivante : les associations, en situation de quasi monopole sur ce marché jusqu'au début des années 2000, n'ont pas été incitées à se professionnaliser et à innover pour accroître la qualité de leurs services.

177 Vocabulaire employé par les représentants publics, et notamment l'ANSP, sans que des définitions précises ne soient avancées.

Le rôle des enseignes nationales est de fluidifier la concurrence sur ce marché particulier, à partir d'un regroupement d'entreprises, à but lucratif ou non, avec un numéro unique pour recevoir les demandes. Leur mission principale est de faciliter l'intermédiation entre l'offre et la demande de services à la personne. Du côté de la demande, cette intermédiation se fait par de grandes campagnes publicitaires, pilotées notamment par l'ANSP. Du côté de l'offre, le rôle d'intermédiation confié aux enseignes et aux fédérations se concentre sur l'amélioration de la visibilité des entreprises et réseaux existants, à l'aide de certifications officielles (normes ISO, agréments, etc.). Ce volet du Plan Borloo vise à répondre aux asymétries d'informations présentes sur ce marché, à la défaveur des utilisateurs des services d'aide à domicile. En cas de maintien de ces défaillances, c'est la notion même de « choix » entre plusieurs possibilités qui est remise en cause ; choix conditionnant l'existence d'un marché concurrentiel.

Dans ce contexte général de l'économie de marché (même imparfait), le marché de l'emploi apparaît être un marché parmi d'autres, le salaire apparaît ainsi comme le prix du travail, révélant sa valeur (selon l'utilité et la rareté des travaux réalisés).

II.2. Une relation salariale concurrentielle, abordée à partir de deux éléments : le travail marchandise, l'emploi non qualifié interchangeable

L'analyse de la relation salariale occupe une place importante dans la littérature standard. Elle se focalise sur l'étude de la détermination des niveaux de salaire sur le marché de l'emploi, sur lequel se rencontre un niveau d'offre et de demande de travail, considéré comme une marchandise comme les autres. Considérer le marché de l'emploi[178] comme un marché comme les autres, reposant sur des règles concurrentielles, implique de considérer l'emploi non qualifié comme facilement substituable, les employés non qualifiés seraient alors interchangeables. Le marché de l'emploi, comme tout marché, fonctionne sur la base de règles concurrentielles (même si elles peuvent être imparfaitement concurrentielles), et le travail est rémunéré selon l'utilité qu'en retire l'employeur : un emploi peu qualifié est peu

[178] Les auteurs néoclassiques parlent en général de « marché du travail » et non de « marché de l'emploi », car le travail en tant que tel n'est pas étudié ; les différences entre emploi et travail sont peu abordées. Cette expression est erronée car c'est bien du marché de l'emploi dont ces auteurs parlent, de la manière dont le contrat salarial se noue et dont les niveaux de salaires sont déterminés. C'est pourquoi nous préfèrerons l'expression « marché de l'emploi » à celle plus souvent utilisée de « marché du travail ».

utile à l'employeur, car il est supposé exister en abondance sur le marché de l'emploi, donc supposé pouvoir être aisément pourvu, donc faiblement rémunéré.

II.2.1. Le marché de l'emploi, un marché comme les autres, dans le contexte général de l'interdépendance des marchés

Dans un contexte d'interdépendance des marchés précédemment explicité, le marché du travail est considéré comme les autres marchés des produits, des services ou des capitaux et le travail comme une marchandise comme les autres. La détermination des salaires et de l'emploi résulte ainsi de la rencontre entre l'offre et la demande de travail qui, elle-même, dépend des autres marchés.

Dans l'approche standard, les modalités de détermination et de répartition des salaires se comprennent dans un contexte de concurrence ; les agents présents sur le marché du travail, c'est-à-dire les travailleurs et les producteurs, se comportent de manière rationnelle, tels des homos œconomicus, et recherchent une utilité maximale. Dans ces conditions, les rémunérations sont justes puisque fixées en fonction de l'efficacité productive, mesurée par la productivité marginale du travail. En plus d'être justes, elles sont efficaces, car chacun est stimulé à produire, et la concurrence conduit à l'optimum de production. Ainsi, la flexibilité du niveau des salaires assure le plein emploi.

Ainsi, le marché de l'emploi est analysé sur la base de l'hypothèse que le travail constitue une marchandise comme les autres. Cette hypothèse amène à considérer l'emploi non qualifié comme étant faiblement rémunéré car facilement substituable.

II.2.2. Emploi non qualifié et substituabilité des salariés

Le modèle de référence précédemment explicité a été l'objet de nombreuses critiques dès les années quatre-vingts, du fait de son incapacité à rendre compte des rigidités salariales existantes, et à répondre aux mécanismes de marché. C'est la volonté d'expliquer les cas observés de concurrence imparfaite sur le marché du travail qui motive l'analyse plus fine de la demande et de l'offre de travail. Alors que dans le modèle de référence, la demande de travail n'était prise en compte que comme vecteur de combinaison des moyens de production

pour maximiser le profit de l'entreprise, nous nous concentrerons dans ce paragraphe sur une analyse plus fine de la demande de travail, à travers la théorie dite orthodoxe de la segmentation du marché de l'emploi (Wasmer, 2001). Selon cette approche, l'emploi non qualifié est faiblement rémunéré car facilement substituable. Cette approche se référant à l'école standard étendue, remet en cause une hypothèse forte du modèle de base : celle de la flexibilité instantanée des taux de salaires.

Ainsi, ce modèle assoupli par rapport au modèle néoclassique de référence met en exergue l'idée que les niveaux de salaires ne dépendent pas que de la rencontre entre des offres de travail et des demandes de travail agrégées sur un marché concurrentiel. Le marché de l'emploi est considéré comme imparfaitement concurrentiel, essentiellement du fait de la multiplicité des situations d'asymétries d'informations. Le travailleur a plus d'informations que l'employeur quant à ses capacités de travail. L'employeur, au moment de la signature du contrat de travail et de l'embauche, n'a pas de certitude que le candidat à l'emploi conviendra (asymétrie *ex ante*), et même une fois dans l'entreprise, l'employeur n'a pas les moyens de vérifier sans cesse le travail de ses employés, et ne sait pas avec précision ce que chacun « vaut » (asymétrie *ex post*).

Asymétrie *ex ante* ou l'information cachée

Sur le marché du travail, lorsqu'un employeur opère un recrutement et doit choisir un candidat, l'asymétrie d'information est considérée être à la défaveur de l'employeur. En effet, le salarié sait comment il travaille, ce qu'il sait faire, et s'il pourra honorer le contrat ou non. L'employeur n'a aucune garantie que le candidat conviendra pour le poste. C'est pourquoi on dit que l'asymétrie *ex ante*, est un modèle d'information cachée, essentiellement des informations concernant les travailleurs et leurs capacités de travail. Selon ce modèle, en lien avec la volonté de maximisation des profits et avec l'aversion des employeurs pour le risque, les salariés les plus fragiles sur le marché du travail, s'ils sont recrutés, le seront à bas salaire.

Asymétrie *ex post* ou l'action cachée

L'asymétrie informationnelle *ex post* est théorisée autour des notions de « *hasard moral* » ou d'« *aléa moral* ». Ces expressions désignent des situations où l'incomplétude de l'information provient d'actions et de comportements non observables susceptibles d'être entrepris par les agents après la signature du contrat. Il s'agit d'une forme d'opportunisme post contractuel qui survient lorsque des actions mises en œuvre ne peuvent être connues parfaitement. Les individus sont alors susceptibles de poursuivre leurs intérêts personnels aux dépens de ceux d'autrui. Ce modèle a été appliqué au marché du travail pour désigner des situations où l'information accessible à tous est directement liée aux actions de l'une des parties. Ainsi, le

fait que son action soit partiellement cachée aux yeux de l'employeur incite le salarié à tirer parti de son avantage informationnel, en choisissant la flânerie sans en payer le coût. L'employeur peut être dans l'impossibilité d'estimer avec certitude l'effort fourni par le travailleur, ne pouvant isoler, dans le volume de la production, ce qui provient de l'effort consenti par le travailleur. Les entreprises doivent alors penser des contrats qui incitent le salarié à travailler. Elles peuvent être amenées à verser aux travailleurs des salaires d'efficience qui les incitent à ne plus flâner. C'est le modèle de « *shirking* » (ou « *tire-au-flanc* »).

Or, sur ce marché imparfaitement concurrentiel, les niveaux de salaires dépendent de stratégies des firmes qui déterminent des hauts niveaux de salaires pour les catégories de travailleurs qu'elles ont intérêt à fidéliser, et à l'inverse, des bas niveaux de salaires pour les travailleurs facilement substituables. C'est dans ce contexte qu'apparaît la notion de dualisme dans une approche orthodoxe de la segmentation (Dickens, Lang, 1985 ; Bulow, Summers, 1985 ; cités par Wasmer, *op. cit.*), qui met en avant la coexistence de deux types de segments sur le marché du travail, qui sont différenciés par les stratégies de recrutement et d'emploi des firmes. A cet égard et comme le constate Wasmer, ce dualisme s'inscrit parfaitement bien dans une analyse des déterminants des salaires.

Dans ce contexte, la division entre les emplois d'une même firme apparaît comme une réponse de l'entreprise à l'incertitude de l'environnement. Dans un contexte de coûts de rotation de la main d'œuvre, les firmes doivent fidéliser leur noyau dur, sans qui la production escomptée (et corrélativement le niveau de profit visé) ne pourra être atteinte. Quand la conjoncture le commande, la firme recrute ailleurs sous des conditions différentes (contrats temporaires, moins coûteux, etc.). L'hypothèse de coûts de rotation de la main d'œuvre a été d'abord mise en avant par la théorie du travail comme facteur quasi fixe. Walter Oi, dans son article du *Journal of Political Economy* paru en 1962, part du constat suivant : les coûts du travail ne pas proportionnels aux quantités de travail, puisqu'ils ne se réduisent pas aux salaires qui constituent des coûts liés au volume d'emploi (la masse salariale dépend à la fois du montant des salaires et de la hauteur des effectifs). Outre ces coûts variables, il faut intégrer les coûts fixes de frais d'embauche et de licenciement. La prise en compte des coûts fixes modifie la définition de la demande de travail, qui correspond dans le modèle néoclassique de base à l'égalisation entre taux de salaire et productivité marginale du travail. Le mode de détermination de la demande de travail se complexifie par rapport à ce modèle. L'entrepreneur détermine sa demande de travail en fonction des estimations qu'il peut faire sur les coûts salariaux variables et fixes, et sur les productivités marginales des travailleurs

qui seront embauchés plus tard. Ainsi, l'instantanéité du mode de gestion de la main d'œuvre, dans lequel le marché décide des flux d'entrée et de sortie du facteur travail et de la substitution d'un facteur de production à un autre, est remise en cause : l'introduction des coûts fixes salariaux impose une gestion du travail sur une durée plus longue. Le caractère systématique de la gestion des flux de main d'œuvre par l'entrepreneur en fonction de la conjoncture se trouve également remis en cause. Par exemple, l'entrepreneur peut envisager de renoncer à des licenciements, même en période de ralentissement conjoncturel, en fonction du coût qu'ils engendreraient. En ce sens, la norme dans la gestion de l'emploi par les firmes est caractérisée par une importante rigidité salariale, qui n'est d'ailleurs pas ici synonyme d'inefficacité, mais plutôt d'incitation. Ainsi, les entreprises veulent fidéliser leur « noyau dur » ou des travailleurs précieux par des mécanismes incitatifs comme le salaire d'efficience[179].

En revanche, elles ne cherchent pas à fidéliser les travailleurs affectés à des emplois de faible valeur, c'est-à-dire selon la théorie standard de la valeur, à des emplois non rares. Le travail étant une marchandise comme les autres, sa valeur s'estime selon son utilité et sa rareté. Les bas salaires accordés pour des emplois non qualifiés relèvent de cette logique. Le travail des travailleurs non qualifiés ne requérant pas des compétences particulières, ces derniers sont supposés exister en abondance et être substituables. Tout le monde serait donc capable d'effectuer un travail non qualifié et un travail désigné comme non qualifié serait accessible à tous. Dans cette optique, travail non qualifié et travail sans qualités, pour reprendre la dichotomie proposée par José Rose (Rose, 2004), se confondent. Les bas salaires des travailleurs non qualifiés, ou occupant un emploi non qualifié, s'expliquent par l'absence de nécessité pour les firmes de fidéliser une main d'œuvre supposée exister en abondance, rapidement et aisément remplaçable. C'est ainsi l'hypothèse de substituabilité des travailleurs non qualifiés qui justifie, d'un point de vue théorique, l'adéquation entre non qualification et bas salaires. Ainsi, l'approche orthodoxe de la segmentation fait apparaître deux types de marchés : un marché primaire protégé non concurrentiel (mécanismes incitatifs qui ne sont pas fondés sur des règles concurrentielles), et un marché secondaire concurrentiel dans lequel les travailleurs sont rémunérés à leur « juste » valeur marchande.

[179] Selon l'approche en termes de salaire d'efficience, la fixation du salaire répond à d'autres règles que la stricte rencontre entre l'offre et la demande de travail. Les entreprises tentent d'inciter leurs salariés à être efficaces, par un salaire qui peut être supérieur à leur productivité, soit du fait des coûts de rotation de la main d'œuvre pour retenir un « noyau dur » de salariés, soit pour freiner les comportements opportunistes de « tire au flanc », comme évoqué précédemment par l'approche en termes d'aléa moral.

Les rigidités salariales se sont ainsi d'abord expliquées par une analyse plus fine de la demande de travail, dans le cadre d'une approche standard étendue. Celle-ci est ensuite allée plus loin, en ouvrant cette « boîte noire » que représentait l'entreprise dans le modèle de référence standard[180], pour étudier plus précisément l'offre de travail, qui était considérée dans le modèle de référence du seul point de vue de l'arbitrage des travailleurs – consommateurs entre travail et loisirs.

C'est ce que le paragraphe suivant analysera à travers la théorie du capital humain. Comme la théorie orthodoxe de la segmentation s'inscrivait dans un assouplissement du modèle de référence en remettant en cause l'hypothèse de la flexibilité instantanée des taux de salaires, la théorie du capital humain remet en cause l'hypothèse fondamentale de l'homogénéité du facteur travail dans le modèle de référence. C'est bien la relation de travail qui est considérée ici, mais uniquement sous l'angle de la productivité : le travail en tant que tel n'intéresse l'approche standard que dans la mesure où il peut constituer un outil de mesure de la productivité; les différences de productivité justifiant ici les différences de salaires. En ce sens, la relation de travail est étudiée dans l'approche standard, mais comme une « retombée » de l'analyse poussée des relations prix et salaire.

II.3. La prise en compte du travail comme outil de mesure de la productivité

Les interrogations sur les vecteurs explicatifs des différences de salaires entre des travailleurs qualifiés et non qualifiés sont anciennes dans la littérature économique. On les trouve déjà chez Smith dans le Livre I de la *Richesse des Nations* (1776), qui explique ces différences par le fait que les salaires doivent recouvrir les dépenses engendrées pour se former. Si l'idée du capital humain est ancienne et bien antérieure à ses travaux, c'est Gary Becker qui a initié la théorie générale en terme de capital humain, imputant les différences de salaires versés à des différences dans la productivité des salariés, découlant elles mêmes de « *différences dans les*

[180] Entre la demande des facteurs de production à l'entrée et l'offre de biens à la sortie, l'intérieur de la firme reste une « *boîte noire* » pour l'approche standard, dans le sens où le fonctionnement interne de la firme et les fluctuations qu'elle rencontre, notamment dans sa production, son organisation, sa gestion du personnel ou sa politique salariale, ne sont pas abordés. Le rôle de la production est réduit à l'échange, et le rôle de l'entrepreneur limité à trois types d'activités : l'achat de services producteurs, leur transformation en biens de consommation et la vente de ces biens. Ainsi dans les approches de l'entreprise comme « boîte noire », celle-ci n'est pas considérée comme un lieu spécifique de coordination des activités économiques, mais comme neutre sur un marché concurrentiel.

quantités du facteur de production « capital humain » accumulées par les salariés » (Poulain, 2001, p92).

II.3.1. Présentation générale de l'approche en terme de capital humain

Les premiers articles sur l'investissement dans la personne humaine, ou dans le capital humain, apparaissent au début des années soixante (Becker, 1964). Ces recherches se développent dans le contexte particulier d'un taux de croissance historique aux Etats-Unis, qui incite les économistes à en comprendre les causes. Une des causes retenues est l'amélioration de la qualité du facteur travail. Selon Becker, les salaires, donc la productivité, sont fonction du capital humain accumulé par les travailleurs. Ainsi, les approches en termes de capital humain, développées au cours des années soixante, ne résultent pas d'un problème théorique, mais d'observations inexpliquées jusqu'alors par la théorie économique existante.
Par « capital humain », Becker entend l'ensemble des capacités créatrices et productives du travailleur. Le terme de capacités englobe les savoir-faire techniques, l'expérience et les connaissances générales. Ce « stock » n'est pas vendable en tant que tel, car il est consubstantiel de l'individu. La théorie du capital humain est surtout intéressante dans l'analyse des moyens d'acquisition et d'augmentation de ce capital. Les individus ne dépensent pas leur revenu aux seules dépenses en biens de consommation pour accroître leur satisfaction immédiate, ils « investissent » pour renforcer leurs capacités, afin d'améliorer leurs gains futurs, monétaires (salaire) et non monétaires (statut social). Les calculs d'optimisation par les arbitrages des offreurs de travail ne se limitent plus au présent entre travail et loisir. Ils portent sur des choix intemporels. Le renoncement à une consommation immédiate peut permettre, à terme, d'améliorer son revenu. Les dépenses d'amélioration de son capital humain peuvent être affectées à l'éducation/formation, à la santé, à l'amélioration de l'accès au marché du travail par l'obtention de meilleures informations, etc. Ces dépenses sont à la charge de trois types d'acteurs : l'individu et sa famille, l'entreprise et la collectivité.
Dans cette approche, entrepreneur et travailleur se rapprochent. L'individu est amené à appréhender son capital humain avec des critères équivalents à ceux de l'entrepreneur qui gère son capital productif. Dans ce cadre, la question des motivations de la décision d'investir ou non dans son capital humain se pose. Selon Becker, et toujours sur le modèle de la prise de décision de l'entrepreneur, l'individu estime les coûts liés à l'investissement et les rendements

attendus selon la loi des rendements décroissants : à partir d'un certain niveau ou d'un certain âge, les investissements pour le capital humain sont de moins en moins efficaces ou rentables.
Au niveau macroéconomique, la dualité du marché du travail entre d'un côté des emplois bien rémunérés et stables, et de l'autre des emplois faiblement rémunérés et plus flexibles, s'explique essentiellement dans les différences de productivité qui caractérisent l'offre de travail. Les salaires sont plus élevés sur le marché des travailleurs les plus productifs, et moins élevés pour les moins productifs, facilement substituables. Ainsi est justifiée la frontière entre les travailleurs qualifiés productifs et les non qualifiés moins productifs.
Ce qui retiendra plus particulièrement notre attention, dans ce corpus théorique, est la prise en compte du travail pour expliquer les différences de salaires entre hommes et femmes (les femmes constituant plus de 98% de la main d'œuvre de l'aide à domicile, secteur comptant le taux de bas salaires parmi les plus élevés en France).

II.3.2. Explication des différences de salaires entre hommes et femmes à partir des différents degrés d'investissement dans son capital humain

Becker consacre un article à l'explication des différences de salaires et de comportements sur le marché du travail, et donc des différences d'investissement dans leur capital humain entre les hommes et les femmes (Becker, 1985). Il s'interroge sur les causes d'un maintien des différences de salaires dans les pays développés, même lorsque la participation des femmes au marché du travail est la même que celle des hommes. Le travail des femmes fait problème d'un point de vue théorique : l'augmentation de la participation des femmes au marché du travail devrait théoriquement induire une augmentation de leur investissement dans leur capital humain, et donc une augmentation de salaire. Or, on ne constate qu'une très modeste augmentation du salaire féminin par rapport à celui des hommes. Doit-on en conclure l'existence d'une discrimination substantielle à l'encontre des femmes sur le marché du travail ?
Pour Becker, les femmes fournissent moins d'efforts que les hommes pour leur travail. Elles sont donc moins productives, et reçoivent par conséquent un salaire moindre. En effet, la faible augmentation du salaire des femmes par rapport à celui des hommes, vient de la surcharge de travail pour les femmes ayant une activité professionnelle en dehors du foyer, tout en continuant à avoir à en charge la majeure partie des tâches familiales et domestiques. Cette répartition sexuée des tâches (travail plutôt salarié pour les hommes et plutôt

domestique pour les femmes) n'est pas en voie de résorption puisque la division du travail optimale renforce les inégalités dans la répartition des rôles : les hommes ayant de meilleurs résultats en termes de salaire quand ils investissent dans leur capital humain, il est optimal qu'ils continuent à l'investir davantage que les femmes. Ainsi, se forme un capital humain sexué spécifique dans lequel les investissements renforcent les avantages comparatifs. Selon l'auteur, les différences sexuelles dans l'investissement dans son capital humain expliquent 75% des différences de salaire, les 25% restants étant inexpliqués rationnellement, et relevant de logiques discriminatoires. De plus, les femmes qui doivent souvent concilier vie professionnelle et vie familiale, sont moins flexibles, et n'ont pas accès à tous les emplois, notamment quand les horaires se prolongent dans la soirée. Elles ont moins d'énergie que les hommes à consacrer à leur activité professionnelle car elles en dépensent déjà beaucoup pour le travail domestique et l'énergie de chacun n'est pas extensible. En plus d'emplois peu flexibles, les femmes occupent donc des emplois moins énergivores que les hommes. Leurs salaires sont donc moindres, même quand leur participation au marché du travail est quantitativement la même que celle des hommes. Ainsi, les tâches familiales et domestiques qui incombent aux femmes se répercutent en baisse des salaires horaires, en non accès de certains types d'emplois, et en moindre investissement dans leur capital humain.
Ainsi, la relation salariale apparaît comme une relation concurrentielle sur un marché standard, les différences de productivité permettant de justifier les écarts de salaires et leur flexibilité. Au-delà de la gestion de l'emploi, toute relation de service est réduite dans cette approche à une relation d'échange sur un marché, c'est-à-dire à une relation marchande. Le paragraphe suivant aura pour objet de présenter la relation de service d'aide à domicile comme étant une relation marchande, à l'aide des outils standards, tels que précédemment développés.

Le cadre d'analyse standard met l'accent sur le caractère marchand et concurrentiel de tous types de relations. Or, son application à notre objet de recherche, l'aide à domicile, ne permet pas de saisir les logiques autres que concurrentielles dans l'aide à domicile (pour la relation de service), et moins encore les logiques qui ne sont pas du tout concurrentielles (pour les relations de travail et salariale).

II.4. Limites de ces approches pour la compréhension de notre objet de recherche

Les limites de ces approches standards et standards étendues portent principalement sur la vision du marché du travail comme étant un marché comme les autres, l'explication des différences de salaires par l'approche en terme de capital humain, et enfin sur le caractère concurrentiel (même imparfait) du marché de l'aide à domicile (ou de la relation de service). Nous conclurons ce paragraphe par la mise en exergue d'une inadéquation radicale de ce cadre d'analyse avec la réalité, telle qu'observée, de l'aide à domicile.

II.4.1. A propos de la vision du marché du travail comme étant un marché comme les autres

Selon les approches standards, le marché du travail est un marché comme un autre, un point de rencontre sur le mode concurrentiel entre des offres et des demandes de travail, entre des agents atomisées qui doivent opérer des arbitrages pour décider d'offrir ou de demander du travail. Ainsi sur ce marché du travail concurrentiel, « *la détermination du niveau de l'emploi et du prix unitaire du travail, est traitée comme relevant d'un mécanisme de marché parfaitement concurrentiel, comparable à celui d'un bien de consommation* » (Vercherand, 2006, p65). La relation d'emploi est considérée comme une relation contractuelle marchande comme les autres.

En situation de concurrence imparfaite, ce marché fonctionne avec des interventions externes, pour fluidifier, c'est à dire faciliter l'intermédiation et la rencontre entre l'offre et la demande de travail. Or, fluidifier le marché est précisément un objectif du Plan de développement des services à la personne de 2005, dit « *Plan Borloo* » : l'instauration du CESU vise à faire émerger la demande de service ; l'ouverture à la concurrence vise à développer l'offre ; l'instauration de grandes enseignes nationales vise à faciliter la rencontre de l'offre et de la demande, ce qui dans plus de 80% des cas correspond à des situations de rencontres entre offreurs et demandeurs de travail (emploi direct et mandataire[181]). Toutefois, les enseignes, déconnectées du territoire, obéissent plutôt à des politiques publiques « *top down* » (Sabatier, 1986) et ont du mal à trouver une légitimité auprès des acteurs traditionnels des services de

181 Dans le mode mandataire, l'aide à domicile est salariée par le particulier bénéficiaire du service, mais ce dernier est aidé dans les démarches administratives (fiches de paie et autres déclarations officielles) par une structure tierce (associative ou lucrative), qui assure aussi les remplacements des aides à domicile en cas de congés ou d'arrêts de travail.

proximité. Actuellement, elles existent peu sur les territoires, malgré les effets d'annonce et leur présence formelle et publicitaire.
Ce succès très modeste des enseignes peut s'expliquer par le fait que le champ des services à la personne ne constitue pas un *marché*. Un tiers des activités sont des activités traditionnelles du secteur de l'aide à domicile, désormais appartenant au champ social et médico-social. Sur cette parcelle du champ, peu de demandes sont capables de s'exprimer sur un marché en appelant le numéro unique d'une enseigne nationale. Il y a surtout des besoins sociaux, souvent non formulés, et qui peuvent s'expliciter en se construisant, avec l'aide de l'entourage, de médecins ou de services sociaux. Il ne s'agit pas d'une demande rationnelle de service, fruit d'un arbitrage coût / avantage procuré par le service. Il s'agit plutôt d'une lente prise de conscience des usagers, parfois de leurs familles, d'un besoin d'aide, souvent complexe et multidimensionnel. De même que les offreurs et demandeurs de services, les offreurs et demandeurs de travail dans ce champ (ce sont souvent les mêmes) ne sont pas des agents atomisés qui se rencontrent suite à des arbitrages rationnels que chaque partie aurait réalisés en amont, indépendamment des autres. Pour la demande de travail, ce marché fonctionne largement sur la base d'incitations publiques, notamment via des défiscalisations pour les employeurs de quelques heures de services à la personne, payées sous forme de CESU bancaire (emploi direct) ou pré-financées (emploi prestataire). Pour l'offre de travail, les dispositifs publics, notamment services locaux du service public de l'emploi et services d'insertion par l'activité économique, sont nombreux à accompagner l'offre de travail et à aider à la faire émerger. Le marché du travail dans l'aide à domicile ne semble donc pas répondre aux descriptions néoclassiques d'un lieu de rencontres d'offres et de demandes de travail, spontanées et rationnelles.

De surcroît, la relation d'emploi décrite comme une relation marchande pose aussi problème. Sur le plan théorique et au-delà de ce champ particulier d'activités, la vision du marché du travail comme un marché concurrentiel comme les autres, et son corollaire selon lequel la relation d'emploi serait une relation marchande comme les autres, a été contredite ; c'est ce que nous verrons plus loin. On peut déjà néanmoins constater que le fonctionnement observé du marché du travail de l'aide à domicile est en inadéquation avec cette conception d'un marché secondaire concurrentiel, et le corollaire de l'emploi non qualifié comme étant substituable. En effet, tous les employeurs rencontrés lors de notre étude de terrain pointent leurs difficultés à recruter des aides à domicile.

« *Bien sûr, on a des problème d'organisation interne, bien sûr, on a du mal à qualifier nos personnels, mais vraiment, le plus gros problème qu'on a aujourd'hui dans le secteur, c'est le recrutement*[182] ».

Plusieurs diagnostics pilotés par des collectivités locales sur des bassins d'emploi particuliers soulignent les tensions de recrutement du secteur de l'aide à domicile (voir par exemple DDTEFP, l'AFPA, l'ANPE Rhône-Alpes, 2004).

Ce constat atteste du caractère non concurrentiel du marché de l'emploi de ce secteur d'activité qui emploie massivement des femmes non qualifiées. La part de cette catégorie de la population gonfle de manière croissante le taux de chômage. Si le marché du travail était concurrentiel, les aides à domicile peu payées seraient facilement remplaçables, puisque sans qualités particulières et substituables. Or, les employeurs ont du mal à recruter, malgré l'important taux de chômage, parce qu'ils ne recrutent pas « n'importe qui », ce qui semble peu compatible avec la notion de substituabilité. Ainsi, on peut émettre l'hypothèse que, outre des qualifications officielles, il existe des critères de recrutement et des stratégies de sélection de la part des employeurs. Le premier indice est sans doute la part quasi exclusive des femmes dans ces métiers, c'est bien le premier indice qui nous permet d'affirmer que les employeurs ne recrutent pas n'importe qui dans l'aide à domicile.

II.4.2. Les limites de l'approche en terme de capital humain

L'approche en terme de capital humain, dans sa version néoclassique « *substantielle* » (Poulain, 2001, p 92), ne fonctionne dans le cadre néoclassique que si le salaire est considéré comme un prix déterminé par la rencontre entre l'offre et la demande de travail et par la productivité marginale des travailleurs. L'éducation est alors un investissement qui accroît la productivité de ceux qui la reçoivent, et qui leur permet ainsi une rémunération plus élevée. Selon Poulain, la productivité, chaînon intermédiaire entre l'éducation et la rémunération, ne fait pas l'objet, d'une véritable démonstration dans les approches substantielles. Il s'agit plutôt d'un raisonnement circulaire, comme l'attestent les propos de Mincer : « *Les entrepreneurs paient des salaires plus élevés aux travailleurs mieux éduqués parce qu'ils observent que leur aptitude et leur productivité est plus élevée que celle des travailleurs moins éduqués* » (Mincer, cité par Poulain, *op. cit*., p 93). Cette approche ne propose pas de

182 Entretien 85 Responsable du personnel (*op. cit*.).

mesure de la productivité du capital humain en dehors de référence aux salaires, par ses effets sur la production, et non sur les revenus.

Becker explique en partie la différence des salaires entre les hommes et les femmes par la difficulté à concilier vies professionnelle et familiale qui amène les femmes à se fermer aux emplois à horaires atypiques ou demandant une forte réactivité que n'a pas une mère en charge d'enfants (Becker, *op. cit.*). Or, les emplois d'aides à domicile sont parmi les plus flexibles et l'exigence de réactivité est très forte : dans les associations intermédiaires, les salariés apprennent parfois le matin qu'elles ont une intervention à faire l'après-midi. De plus, les horaires sont très étendus : travail tôt le matin, le midi, le soir, parfois la nuit, les fins de semaine et les jours fériés.

Becker explique les bas salaires par le fait que les emplois faiblement rémunérés demanderaient aux travailleurs une énergie moindre, or, les emplois d'aides à domicile sont fortement consommateurs d'énergie, et ce, pour au moins, quatre raisons. La première est leur pénibilité physique pour faire le ménage, soulever des personnes peu autonomes, etc. La seconde raison est la sollicitation permanente des aides à domiciles du fait de la présence de l'usager. La troisième raison est que les aides à domicile jouent parfois un rôle de travailleur social quand elles interviennent chez des publics vulnérables et qu'il est usant de côtoyer des situations de souffrance, d'isolement, voire de misère sociale. La quatrième raison est le morcellement de leur travail, du fait des différents lieux de travail et de l'importance des temps de trajet. Ce morcellement augmente les cadences et les rythmes de travail et développe du stress, notamment par crainte d'être en retard chez les usagers suivants.

Ainsi, au-delà de la productivité difficilement mesurable, expliquer les emplois peu rémunérés par leur faible flexibilité et leur côté peu énergivore ne correspond pas à la réalité du travail des aides à domicile, qui font pourtant partie des employés non qualifiés.

De manière plus radicale encore, c'est la notion de « *choix* » d'investissement ou non dans son capital humain que nous proposons de questionner ici. Selon Becker, les femmes ne sont pas moins productives en soi, mais du fait d'une construction liée à des choix. Il justifie les différences de salaires par la formation d'un capital humain spécifique des hommes et des femmes, qui engendre des avantages comparatifs : l'homme a intérêt à investir davantage dans son capital humain, car les retombées sur le marché du travail sont plus positives ; les femmes ont intérêt à se spécialiser dans des tâches plus domestiques et se chargent de faire vivre le foyer, pendant que les hommes se spécialisent dans leur activité professionnelle. Les

femmes feraient ainsi massivement le *choix* de moins investir dans leur capital humain, d'où leur moindre productivité sur le marché du travail. Cette notion de choix amène à considérer les femmes comme des agents éclairés qui choisissent sur la base d'arbitrages, en fonction des gains possibles dans le futur. Cette théorie s'inscrit clairement dans le contexte du « *Male Breadwinner* », c'est-à-dire quand l'homme est le seul ou le principal pourvoyeur de ressources au sein du foyer, contexte qui n'est plus d'actualité : « *De nombreux travaux empiriques font état de familles socialement précaires où n'existe qu'un seul actif occupé, les conjoints étant absents, au chômage ou inactif, notamment pour invalidité. Ce constat empirique rejoint les résultats statistiques : 28,5% des employés de maison ou aides à domicile en couple avec enfants ont un conjoint chômeur contre 23% en moyenne pour l'ensemble des employés. L'endogamie sociale généralement forte est marquée pour ces professions : 70% des employées de maison et 60% des aides à domicile son épouses d'ouvriers ou d'employés non qualifiés (contre 43% en moyenne pour les employés).* » (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, *op. cit*., p65).

Cette notion de choix ne nous semble donc pas rendre compte du comportement des femmes sur le marché du travail, puisqu'elle masque d'autres dynamiques, notamment de reproduction sociale. A partir d'auteurs comme A. Sen ou P. Bourdieu et J.-C. Passeron, nous proposons d'inverser la logique du raisonnement, en s'appuyant sur une logique d'intériorisation et de perpétuation des inégalités dans le foyer et sur le marché du travail, qui met en cause la notion même de choix. Selon Sen, les approches en terme d'utilité individuelle, insistant sur la notion de choix, présentent des limites importantes, car elles ignorent la « *liberté* », en se concentrant sur l'« *accomplissement* » (Sen, 2000, p24). La concentration sur les accomplissements *ex post* ne permet pas de s'interroger sur les vecteurs *ex ante* de maintien dans des positions subalternes sur le marché du travail, mais aussi dans la société. Pour répondre à ces critiques, Sen propose une approche par les *« capabilités »* différente de l' « *utilitarisme* » : « *La nature fallacieuse du système de mesure utilitariste risque de jouer à plein face à une différenciation stable entre des classes, des sexes, des castes ou des communautés. Quel contraste avec la focalisation sur les capabilités*[183]*, qui rend compte directement du fait que les déshérités ne sont pas libres d'accomplir ces fonctionnements*[184] *élémentaires !* » (Sen, *op. cit.*, p25).

183 Le terme « *capability* » existe en anglais, et signifie « capacité », « aptitude », ou « possibilité ». Mais il recouvre chez Sen un sens particulier (« *l'ensemble des modes de fonctionnements humains qui sont potentiellement accessibles à une personne, qu'elle les exerce ou non* », Sen, 2000, p12), d'où l'acception du néologisme : « *capabilités* ».

184 Le terme « fonctionnements » correspond au terme anglais « functionnings », parfois aussi traduit par « modes de fonctionnements », et recouvre « *toutes les façons d'être et d'agir des individus* » (Sen, *op. cit*., p21).

L'approche en termes de capabilités évalue la liberté effective d'accomplir, et pas seulement le niveau d'accomplissement atteint. Ainsi, les inégalités constatées entre hommes et femmes dans les accomplissements réels en terme de salaires, de temps de travail ou de qualification, sont à prendre en compte parce qu'elles peuvent éclairer des inégalités dans les libertés respectives des intéressés.

Cette approche par les capabilités nous semble intéressante pour nuancer les résultats des travaux orthodoxes autour de la notion de capital humain. Les clivages dans les investissements dans le capital humain entre hommes et femmes relèvent plutôt de logiques de reproduction des inégalités de sexe que d'un arbitrage. La position inférieure de la femme dans de nombreuses sociétés, en dehors et dans le foyer, amène Sen à prendre en compte le sexe dans les travaux économiques, en complément d'autres catégories comme les classes sociales, la propriété, la profession, les revenus et le statut familial (Sen, 1993, p229). Les femmes, comme d'autres groupes « défavorisés », peuvent être habituées à l'inégalité, « *ignorants des possibilités de changement social, résignés à leur destin et même disposés à accepter la légitimité de l'ordre établi* » (Sen, *op. cit.*, p236). Nous proposons de renverser le raisonnement de Becker par le raisonnement suivant : habituées à se charger de l'essentiel des tâches domestiques dans le foyer, et à être partiellement discriminées sur le marché du travail[185], les femmes ont intériorisé la réduction du champ des possibles et font leurs « choix » en conséquence. Nous proposons d'expliquer l'intériorisation de la position défavorisée des femmes par elles-mêmes, sur le même modèle proposé par Bourdieu et Passeron, à propos des élèves en difficultés scolaires. Les inégalités de sexe et scolaires se reproduiraient sur la base du même processus d'intériorisation par les *dominés* de leur position, dans un mondé codé et régulé par les valeurs et les normes des *dominants*.

Ainsi, les élèves partageant les mêmes *habitus*[186] que leurs enseignants sont plus à mêmes de réussir à l'école. Les autres, souvent issus de milieux socialement dévalorisés et défavorisés, intériorisent le fait qu'ils ont trop de lacunes en amont de l'école et ne parviendront pas à des études brillantes. Ainsi difficultés sociales et échecs scolaires ont tendance à se cumuler, sans

---

La liberté d'accomplir dont jouit chaque individu, à des degrés divers, dépend de ses capabilités à réaliser les fonctionnements qu'il a des raisons de valoriser.

185 L' « *effet féminisation* » (ségrégation qui mène à des bas salaires dans les emplois « féminins », non parce que ces emplois requièrent de faibles compétences ou sont improductifs, mais parce que seules les femmes sont employées pour ces emplois) prime sur l' « *effet exclusion* » (ségrégation qui mène à des bas salaires car les femmes sont exclues des emplois qui requièrent des compétences professionnelles particulières), selon Craig, Garnsey, Rubery (1985).

186 L'habitus est chez Bourdieu et Passeron une « *formation durable* », produite par un travail pédagogique d'inculcation ; il est un « *produit de l'intériorisation des principes d'un arbitraire culturel capable de se perpétuer après la cessation de l'AP* [action pédagogique] *et par là de perpétuer dans les pratiques les principes de l'arbitraire intériorisé* » (p47).

qu'on ne puisse établir de corrélations objectives entre difficultés sociales et « improductivité scolaire », dans le sens où l'habitus est « *l'analogue du capital génétique* » et où l'éducation est considérée comme un « *processus à travers lequel s'opère dans le temps la reproduction de l'arbitraire culturel par la médiation de la production de l'habitus producteur de pratiques conformes à l'arbitraire culturel* » (Bourdieu, Passeron, 1970, p47-48). Par analogie, le marché du travail est régi par des normes largement masculines, qui se sont développées et précisées dans le contexte d'une société industrielle du *Male Breadwinner*. Aujourd'hui les règles et les normes en cours sur le marché du travail en semblent les héritières. Ainsi, le temps partiel, parfois même le refus de faire des heures supplémentaires, est souvent un frein à une promotion de carrière, voire simplement à une stabilisation de l'emploi (titularisation ou passage du CDD à un CDI). De plus, les exigences de réactivité, de plus en plus importantes, contribuent à déterminer des critères de promotion professionnelle. La notion même de temps partiel « choisi » est à relativiser. Ainsi, pour une employée non qualifiée, à la tête d'une famille monoparentale, devant amener et récupérer ses enfants à l'école matin et soir, et ne gagnant pas assez pour payer quelqu'un pour le faire, le temps partiel peut être « choisi », et être pourtant un vecteur de précarité si le salaire mensuel perçu est insuffisant pour subvenir aux besoins de la famille.

Dans un contexte où les femmes ont en charge l'essentiel des tâches domestiques, dans une relative pénurie des systèmes de garde, notamment adaptés aux horaires atypiques, et financièrement accessibles, le « choix » des femmes d'un moindre investissement dans leur capital humain est moins à appréhender en terme de préférences individuelles qu'en termes de déterminants et d'une moindre « *liberté d'accomplissement* ».

II.4.3. A propos du caractère concurrentiel du marché de l'aide à domicile

Enfin, en dépit des orientations des politiques publiques depuis les années quatre-vingts, la relation de service dans l'aide à domicile semble aller au-delà du strict échange marchand, ce qui invalide les approches standard et standard étendue.

Certes, la notion de quasi-marché nous permet de prendre en compte, dans un cadre théorique standard étendu, les imperfections du marché de l'aide à domicile. Mais au-delà d'une situation généralisée d'asymétrie d'information, ne sommes-nous pas plutôt face à une situation d'incertitude radicale, remettant alors en cause la pertinence de l'approche standard, même étendue, pour comprendre l'aide à domicile ? Il apparaît en effet à ce niveau de notre

analyse, que l'aide à domicile soit caractérisée par une incertitude radicale quant à la qualité des différents services proposés. Les différences de qualité sont importantes, mais peu visibles (Messaoudi, *op. cit.*). Or, l'approche standard accorde une importance centrale aux règles concurrentielles de fixation des prix des biens, pour surmonter cette incertitude. Le prix révèle la qualité des biens. Or, le prix de la majorité des prestations d'aide à domicile auprès des publics fragiles, relève de deux éléments qui ne renseignent pas sur la qualité des services proposés. Ces deux éléments sont le niveau de dépendance, et le niveau des revenus. La régulation de ces activités particulières étant encore partiellement tutélaire, le mécanisme de fixation des prix ne peut aider à contourner le manque d'informations sur la qualité des services disponibles, ou du moins leur caractère inaccessible.

On se situe ici face à un lieu d'échange de services caractérisé par une incertitude radicale, qui porte généralement sur le contenu même des services, et donc corrélativement sur leur qualité. Conformément à ce qu'on a montré précédemment à propos du travail, le service d'aide à domicile n'existe pas au moment de la contractualisation, au moment de la formalisation de l'échange. Le service d'aide à domicile n'existe pas indépendamment de la modalité sous laquelle il est délivré (organisation ou emploi direct), ni indépendamment des salariées (aussi bien les responsables de secteur que les intervenantes à domicile). Enfin, le service n'existe pas indépendamment des usagers auxquels il s'adresse. Cette incertitude sur le contenu du service peut se traduire par une incertitude sur sa qualité, selon les types d'offreurs de services. Des « indices » de qualité existent cependant sur les différents marchés de l'aide à domicile : par exemple, sur le « *marché des organisations* » (c'est à dire des organisations prestataires), cette incertitude est amoindrie par l'importance de la réputation locale des organisations, selon Messaoudi (*op. cit.*, p80).

Cette incertitude sur le contenu et la qualité du service est encore accrue par la faible lisibilité caractérisant les différents types d'offreurs de service : leur diversité, leur fonctionnement propre, leurs différences. Ainsi, en plus de sa complexité, ce secteur se caractérise par son manque de lisibilité, du fait d'un accès difficile, donc limité, aux informations. Or, la détention d'informations sur le produit échangé est une condition nécessaire à l'échange dans l'approche standard. Outre sa complexité, on peut évoquer une seconde raison à cet accès limité : la faible formalisation des services réalisée par les offreurs. Cette formalisation limitée s'explique par l'histoire de ce secteur, longtemps monopole des associations, avec à leur tête des bénévoles tournés vers les usagers, davantage selon des modalités paternalistes ou domestiques que sur la base de la figure du client sur un marché, ayant le choix, donc le droit d'obtenir des informations sur le service. Conformément à ce qu'a montré le premier

chapitre, les services d'aide à domicile ont été longtemps pensés et délivrés sur la base d'une entraide de proximité, dans une logique plutôt domestique, caractérisée par l'informel (Boltanski, Thévenot, *op. cit.*). Ainsi, les usagers potentiels peuvent ne pas savoir où chercher les informations pour être en mesure de faire un choix ; le libre choix étant présenté par le Plan Borloo comme une condition de la qualité des services.

Pour toutes ces raisons, l'aide à domicile se caractérise par une rationalité très limitée, du fait de la quasi absence d'informations sur les services existants. De surcroît, cette rationalité, dont on a vu la limite en situation d'incertitude radicale non probabilisable, est davantage encore limitée, en raison des caractéristiques particulières d'une part importante de la catégorie de population des usagers (réels et potentiels) des services d'aide à domicile. Ce type de services s'adresse par définition à des publics fragiles, en perte d'autonomie. Celle-ci peut parfois mener à ces pertes intellectuelles importantes, comme l'attestent les personnes atteintes de maladies neuro-dégénératives, qui occupent une part croissante des usagers des associations[187]. Ainsi, pour qu'il y ait un échange marchand, il faut qu'il y ait un choix, pour qu'il y ait un choix, il faut que les individus soient en mesure de faire preuve d'une rationalité subjective, conditionnée par les compétences pratiques effectives des individus.

Dans ce contexte, les usagers ne sont pas des stricts consommateurs, ne formulent pas seulement des demandes, mais ont des besoins sanitaires et sociaux, pas toujours conscients ni formulés. Se pose ainsi la question de la pertinence du libre choix comme critère déterminant de la qualité du marché des services et des services eux-mêmes. Le fait d'avoir un dépliant officiel, avec la liste exhaustive des organismes agréés de services à la personne de proximité est-il préférable pour des personnes âgées, qu'un conseil par l'infirmier ou l'assistant social avec qui elles se sont entretenues à la veille de leur sortie d'hôpital ? Ainsi, du fait de la nature du service créé, des caractéristiques particulières des demandeurs (qui ne sont pas toujours réellement demandeurs de ce type de services), de la structuration historique par des acteurs sans but lucratif, des modes de financements de l'activité (part non négligeable de ressources publiques, notamment subventions ou exonérations), les analyses purement concurrentielles ne conviennent pas pour rendre compte de la relation de service ni du fonctionnement du secteur, dont les services ne sont pas homogènes et dont les prix ne sont pas uniques.

187 C'est ce qu'affirment plusieurs responsables associatifs rencontrés, et ce qu'atteste la lecture des rapports d'activité étudiés de l'association iséroise d'aide aux personnes âgées la plus importante du département.

Ainsi, si l'approche standard étudie simultanément la relation salariale et la relation de travail, celles-ci ne sont pas réellement articulées dans ce corpus théorique. La relation de travail est utilisée parmi d'autres éléments pour expliquer les mécanismes concurrentiels, même imparfaits, qui régissent la relation salariale. Si cette approche n'est pas en mesure d'articuler ces deux types de relations, c'est sans doute parce qu'elle repose sur la vision d'une société atomisée. En effet, ce corpus analytique explique les phénomènes économiques et sociaux à partir des comportements individuels, considérant les individus comme des composantes individuelles de la société. La notion de collectif repose sur des agrégations rationnelles de comportements eux-mêmes rationnels et probabilisables, l'agent étant considéré comme neutre. En effet, l'approche néoclassique n'admet pas l'existence de variations de comportements, de positions, de « choix » en fonction de trois facteurs : les catégories socioprofessionnelles, le sexe et l'origine des individus. Comme l'ont montré des travaux récents sur les vecteurs de départs à la retraite, la valeur donnée individuellement au loisir et au travail varie précisément selon ces trois facteurs (Ortiz, 2008), largement présents dans le secteur de l'aide à domicile. On peut considérer que ces trois facteurs ont des répercussions sur le comportement des aides à domicile sur le marché du travail. L'arbitrage est sans doute moins rationnel, moins éclairé, tellement la nécessité de trouver un emploi et un salaire est urgente, et tellement sont rares les secteurs recrutant sans qualification ni expériences professionnelles. L'hypothèse de l'agent neutre n'éclaire pas la compréhension des dynamiques particulières de ce secteur d'activité qui se répercutent sur le recrutement. Les demandeuses d'emploi ne sont pas en position de négocier le salaire ou la qualité de l'emploi du fait d'une très faible syndicalisation et d'une moindre maîtrise de la langue française qui ne permettent pas un rapport de force équilibré entre employeurs et salariés. De plus, cette société atomisée, composée d'agents neutres, amène à ne penser les relations entre agents qu'en termes de relations contractuelles bilatérales, qui se nouent dans le cadre d'un marché. Toute relation est donc à la fois contractuelle et marchande. Or, les relations dans l'entreprise, et plus généralement dans la société, ne se réduisent pas à des contrats bilatéraux. Une association d'aide à domicile, comme on l'a montré précédemment, fonctionne sur la base d'une multitude de parties prenantes, et les relations entre certains acteurs déterminent les relations entre d'autres. Dans ce type d'activités de services relationnels, c'est-à-dire en interaction directe et exclusive avec les usagers des services, les relations, ici entre une aide à domicile et un usager, dépassent le cadre du contrat, même implicite. Les « statuts » de salarié et d'usager ne suffisent pas à expliquer les relations complexes, évolutives, parfois de long terme, qui se nouent entre les deux parties. Les contrats peuvent être semblables entre une

aide à domicile et plusieurs usagers chez lesquels elle intervient, sans que les relations se ressemblent. La composante relationnelle humaine est intrinsèque à l'activité d'aide au domicile de l'usager. Une analyse strictement contractuelle ne permet pas d'en saisir la globalité ni la complexité. A cet égard, l'approche marxienne constitue une avancée dans la compréhension de notre objet de recherche.

Section III. Focalisation de l'approche marxienne sur les relations salariale et de travail : des relations non marchandes

C'est l'approche marxienne (de Marx) et non marxiste (des marxistes) que nous considérerons ici. Le système conceptuel de Marx repose sur deux hypothèses fondamentales : d'une part la valeur est constituée par le travail social moyen nécessaire, et c'est d'autre part la force de travail, et non le travail, qui est une marchandise. Il s'agit d'une analyse macroéconomique, au sens où le système économique est présenté comme le résultat des relations entre différents agrégats. De plus, il est systémique, au sens où les faits ou facteurs économiques ne doivent pas être isolés, si l'on veut percevoir la structure dialectique du monde capitaliste.
Marx analyse la relation salariale, à travers les notions de travail, force de travail et les débats sur le marché du travail; et la relation de travail, à travers l'étude du procès de travail à partir des objets et des moyens de production. Il contourne la difficulté de la mesure de la productivité (qui est apparue bien avant l'émergence des premiers travaux néoclassiques), en établissant une distinction entre valeur d'échange et valeur d'usage ; le salaire ne correspond pas à la productivité, mais au prix de la force de travail. La prise en compte de ces deux types de relations débouche sur l'évocation de la relation de service, qui chez Marx correspond au travail socialement nécessaire.

III.1. Première articulation des relations de travail et salariale sur un plan théorique

La distinction de ces deux types de relations est nécessaire pour étudier les associations, car elle permet d'intégrer les situations de relations de travail non encadrées par une relation salariale, comme le travail bénévole. Cela permet aussi d'étudier les situations dans lesquelles la relation salariale existe, mais n'encadre pas réellement la relation de travail, puisque les parties prenantes de ces deux types de relations diffèrent. C'est le cas pour les

responsables de secteur travaillant pour une association, mais étant employées par une municipalité sur laquelle l'association intervient. De plus, nous verrons que l'articulation de ces deux relations permet de comprendre les questions qui se posent aujourd'hui à l'association, comme employeur et comme organisatrice du travail des aides à domicile.
Après avoir défini la notion de Marx de relation salariale, puis celle de relation de travail, nous les articulerons en les appliquant à l'aide à domicile ; nous verrons ainsi que ce détour théorique permet d'avancer dans la compréhension de notre objet de recherche.

III.1.1. La relation salariale : la force de travail marchandise et la double séparation

Les deux éléments caractéristiques de l'approche marxienne de la relation salariale sont les suivants : d'une part ce n'est pas le travail qui est une marchandise mais la force de travail elle-même, d'autre part, la relation salariale est conditionnée par une double séparation des travailleurs avec leurs moyens de subsistance, mais aussi avec leurs moyens de production.

III.1.1.1. Le travail n'est pas une marchandise

Chez Marx, considérer le travail comme une marchandise est une conséquence de la vision capitaliste de la valeur, qui présente le salaire comme étant le prix effectif du travail. Le capitaliste achète la marchandise « force de travail », à la valeur du marché au salarié qui, privé des moyens de production, n'a d'autres ressources que de vendre sa force de travail. Dans la société bourgeoise de type capitaliste, le salaire[188] est pensé comme salaire du travail[189] : « *tant d'argent payé pour tant de travail* ». Le travail lui-même est traité comme une marchandise, dont le prix courant oscille au-dessus et au-dessous de sa valeur. Le salaire est alors considéré comme le temps de travail social fourni par l'ouvrier : la forme-argent du salaire cache ainsi selon Marx le rapport réel impliqué dans le salariat, en dissimulant le surtravail du salarié. En effet, c'est sur la base de cette confusion entre le travail et la force de travail que le travailleur vend son travail et que son travail est salarié.

---

188 Salaire au temps ou à la pièce (le salaire à la pièce est particulièrement apprécié dans les systèmes capitalistes, car il permet une intensification du travail, sans pour autant mettre en avant une éventuelle responsabilité de l'employeur).
189 Introduction au chapitre XIX de la section VI du tome 2 du livre 1 du *Capital*

En réalité, le travail ne peut être considéré comme une marchandise, car pour être vendu sur le marché à titre de marchandise, il devrait exister auparavant. Inversement, si le travailleur pouvait lui donner une existence matérielle, séparée et indépendante de sa personne, il vendrait de la marchandise et non du travail : « *Si vous appelez le travail une marchandise, ce n'est pas comme une marchandise qui est d'abord produite en vue de l'échange, et portée ensuite au marché, où elle doit être échangée comme d'autres marchandises suivant les qualités de chacune, qui peuvent se trouver en même temps sur le marché ; le travail est créé au moment où on le porte sur le marché : on peut dire même qu'il est porté au marché avant d'être créé* » (Marx, 1867[190]).

C'est pour ces mêmes raisons que Simon parle de « contrat de salaire » et non de « contrat de travail » (Simon, 1951). Simon énonce sa théorie de la rationalité limitée à partir de la relation d'emploi. La rationalité limitée des agents économiques se manifeste sur le « *contrat de salaire* » que signent l'employeur et le travailleur. Pour Simon, la relation d'emploi est une « *relation d'autorité* », et le contrat de travail est un « *contrat de salaire* », car à la signature du contrat, le travailleur vend une partie de sa soumission (et non du travail, qui n'existe pas encore) contre un salaire. Il s'agit donc d'un « contrat de salaire » car c'est bien un salaire qui s'échange, et non du travail, au moment de la signature du contrat. Le contrat de salaire est forcément incomplet, puisqu'on ne peut tout prévoir avec certitude, ni intégrer tous les possibles de la relation d'emploi à venir dans des clauses contractuelles. Dans la relation d'emploi, telle qu'établie par Simon, l'incertitude porte sur « x », qui représente un assortiment donné de tâches, obtenu à un taux particulier de travail. Or, la satisfaction associée à « x » pour l'employeur et le travailleur n'est pas connue avec certitude au moment de la signature du contrat.

Ainsi, l'ouvrier ne vend pas son travail au capitaliste, mais sa force de travail, c'est-à-dire l'ensemble de ses capacités physiques et intellectuelles. La force de travail est une marchandise qui se vend et s'achète ; elle a donc une valeur d'usage[191] et une valeur d'échange[192]. Dès que le travailleur commence à mettre cette force en mouvement, dès que son travail existe, il a déjà cessé de lui appartenir, et ne peut désormais plus être vendu par lui.

---

[190] Il s'agit ici d'un extrait identifié à partir de la version électronique du *Capital*, mise en ligne par l'université canadienne de Québec (version sans pagination).

191 La dépense de travail est à l'origine de la valeur d'usage de la force de travail, car la marchandise « force de travail » a de l'utilité quand l'individu travaille. Donc la propriété essentielle de la valeur d'usage de la force de travail est de créer de la valeur en produisant des marchandises.

192 La valeur d'échange est ici le travail dépensé pour la production des biens de consommation ouvriers. Pour que le travailleur conserve sa faculté de travailler, il faut qu'il puisse satisfaire ses besoins et ceux de sa famille, au nom de la nécessité de se reproduire et de reproduire la classe ouvrière.

Dans cette logique, le salaire n'apparaît pas comme le prix effectif du travail, mais il est le « *paiement direct du travail* » (Marx, cité par Bensimon, *op. cit*., p199), au sens où celui qui paie le travail permet au travailleur d'acquérir directement ses moyens de subsistance. C'est donc l'individu (la force de travail) qui est payé directement et non son travail.
Ainsi, si la force de travail est une marchandise, existe-t-il un marché de la force de travail? Le salaire est-il le prix de la force de travail? Du fait de l'inégalité du rapport de force entre travailleurs et capitalistes, le salaire ne résulte-t-il pas de la confrontation entre l'offre et la demande ? Ce sont les capitalistes qui décident de la hauteur des salaires en vue d'obtenir un niveau de profit élevé, tout en permettant aux ouvriers et à leur famille de se reproduire (via le salaire versé). Ainsi les bas salaires n'apparaissent plus comme le résultat d'une faible productivité marginale, mais comme le résultat d'un rapport de force largement défavorable aux salariés.

Après avoir compris que ce n'est pas le travail, mais la force de travail, qui est une marchandise, on peut comprendre dans quelles mesures la relation salariale est conditionnée par une double séparation et une dépendance réciproque des deux parties prenantes de la relation salariale.

III.1.1.2. La relation salariale : double séparation et dépendance réciproque

Marx énonce deux conditions à l'établissement d'un rapport salarial capitaliste. Les travailleurs doivent être pensés juridiquement libres et propriétaires de leur force de travail. Ils doivent également être dépourvus des moyens de production et des moyens de subsistance. La présence de ces deux conditions est assimilée chez Marx à l'accumulation du capital, et par extension, à celle des rapports de propriété. La présence de ces deux conditions est exclusivement pensée dans le cadre d'un système capitaliste et dans le cadre d'entreprises lucratives[193], un profit maximal par le processus de production. Pourtant, la double séparation est pensable indépendamment de la propriété capitaliste (Bensimon, 1996)[194]. L'analyse de la relation de travail chez Marx montrera que même si les associations décident de l'usage des

193 Or nous nous intéressons dans le cadre de cette recherche à un type d'entreprises, les associations d'économie sociale, qui par définition ne recherchent pas le profit.
194 Bensimon Guy in *Essai sur l'économie communiste.* La démarche adoptée dans cet ouvrage vise à interroger la grille de lecture de l'économie politique – classique et néoclassique – initialement élaborée pour comprendre une économie marchande capitaliste, en essayant de voir si ses concepts traditionnels peuvent aider à la compréhension de l'économie communiste.

moyens de production, elles ne les possèdent pas. La deuxième séparation concernant les moyens de subsistance découle de la division sociale du travail non directement liée à l'accumulation du capital (Bensimon, *op. cit.,* p198). Bensimon explique qu'un individu est séparé des moyens de production si et seulement si leur possession (c'est-à-dire leur usage) par l'individu, dépend d'une décision d'un autre individu. L'individu est aussi séparé de ses moyens de subsistance s'ils ne sont pas le produit de son travail.

Le dernier élément caractéristique de la relation salariale chez Marx est la dépendance réciproque des deux protagonistes de la relation : le salarié et l'employeur. Le salarié est dépendant de l'employeur pour accéder aux moyens de production et par là aux moyens de subsistance ; l'employeur est dépendant du salarié pour que le travail soit effectivement réalisé, et par là pour atteindre le niveau de profit escompté, dans le cadre d'une entreprise lucrative.

Dans quelles mesures la définition et l'analyse de la relation salariale par Marx peut être éclairante pour comprendre la relation salariale entre une association prestataire et une aide à domicile ?

III.1.1.3. La relation dans l'aide à domicile : quels enseignements de l'approche marxienne ?

L'aide à domicile est un secteur particulier, dont les activités ne sont pas intégralement descriptibles *a priori*. Avant de se rendre chez les usagers, les salariées elles-mêmes ne sont pas en mesure d'anticiper ce sur quoi portera effectivement leur travail. Les besoins des usagers sont par nature fluctuants, spontanés et par conséquent imprévisibles. Ainsi, au moment de la signature de leur contrat de travail, les aides à domicile ne sont pas en mesure de vendre un travail (dont le contenu exact est alors ignoré de tous), mais vendent des aptitudes : savoir tenir un foyer, réactivité, sens de l'écoute, etc.

Cette vente ne s'effectue pas sur un marché concurrentiel, au sens où les niveaux de salaires ne sont pas déterminés par un point de rencontre entre l'offre et la demande de travail d'aide à domicile. L'approche marxienne nous amène à prendre en compte les rapports de force entre les parties prenantes d'un contrat salarial, comme facteur essentiel dans la détermination des niveaux de salaires des aides à domicile.

L'approche marxienne des rapports de force se concentre sur le conflit entre le capital et le travail. Dans un contexte d'accumulation du capital, le capitaliste vise le profit maximum et

donc minimise au maximum le niveau des salaires. Bien que des organisations employeuses dans l'aide à domicile soient des organisations sans but lucratif (qui n'ont donc par définition pas pour objectif de maximiser leur profit), les rapports de force nous paraissent néanmoins un élément important pour comprendre les déterminants de la fixation des niveaux de salaires dans ce secteur. Ainsi, la première partie a montré dans quelles mesures, le profil particulier des aides à domicile peut participer d'une position vulnérable de ce type de salariées sur le marché de l'emploi : femmes, faibles qualifications, reprise d'activité après un « accident de la vie », peu conscientes du caractère professionnel de cet emploi et de leurs propres compétences. Leur position révèle un rapport de force défavorable pour négocier notamment les conditions de rémunération. Le chapitre 5 étudiera plus précisément le travail socialement nécessaire auquel correspond le travail d'aide à domicile[195], mais on peut déjà évoquer que le travail socialement nécessaire à la réalisation de ces tâches d'origine domestique, est considéré comme faible, d'où les bas salaires perçus par les salariés du secteur.

Enfin, conformément aux travaux de Bensimon, la dépendance réciproque liée au contrat salarial est effective, même dans un contexte qui n'est pas caractérisé par l'accumulation du capital, comme en témoigne la relation salariale dans les associations. Dans le cas de l'aide à domicile comme dans tous les secteurs d'activité, les salariés dépendent de leur employeur pour accéder aux moyens de subsistance, via le salaire qu'ils perçoivent. Les employeurs dépendent du travail de leurs salariés, non pour maximiser leur profit, mais pour élaborer des rapports d'activité satisfaisants, c'est à dire pour répondre aux financeurs publics largement présents sur ce secteur, afin qu'ils renouvellent leurs subventions. L'intensité de cette interdépendance varie selon le marché de l'emploi. Or, malgré un important taux de chômage de la catégorie des femmes peu qualifiées, le marché de l'emploi de l'aide à domicile est considéré en tension de recrutement, au sens où les employeurs ont des difficultés pour recruter. Leur dépendance de fait vis à vis des salariées qu'ils considèrent comme compétentes est donc accrue. Toutefois, les rapports de force étant défavorables aux salariées, cette dépendance ne se manifeste pas par des salaires plus élevés. C'est un indicateur de plus du caractère faiblement concurrentiel du marché de l'emploi d'aide à domicile.

195 Pour comprendre les dynamiques de fixation de prix des services d'aide à domicile.

III.1.2. La relation de travail, une relation distincte de la relation salariale

Chez Marx, la relation de travail est la relation qui sépare les travailleurs des moyens de production. Elle peut exister indépendamment de la relation salariale. En effet, alors que la relation salariale entre un payeur et un salarié (défini comme un individu séparé des moyens de subsistance) est véhiculée par les moyens de subsister, la relation de travail entre un employeur et un travailleur (défini comme un individu séparé des moyens de production) est véhiculée par des décisions et des ordres sur l'usage des moyens de production. La relation de travail est donc nouée au moment où le travailleur possède temporairement les moyens des production, c'est à dire en a l'usage. En ce sens, la relation salariale n'est pas une condition nécessaire à l'existence d'une relation de travail, mais une condition suffisante, au sens où dès qu'il y a relation salariale, il y a relation de travail. En effet, la relation de travail n'ayant pas lieu d'être quand le travailleur possède les moyens de production, elle existe nécessairement dans les conditions de la relation salariale. Mais il peut y avoir relation de travail sans relation salariale, comme l'atteste le travail bénévole. Le bénévole, pour entrer dans une relation de travail, a alors besoin d'une autre personne pour accéder aux moyens de production. Alors que la relation salariale est régie par le principe du paiement minimum, la relation de travail est régie par le principe de l'extraction d'un maximum de travail du travailleur.

Pour qu'il y ait relation de travail, les travailleurs doivent être séparés des moyens de production ; ils doivent avoir besoin de la personne pour laquelle ils travaillent, pour avoir l'usage – temporaire – des moyens de production. Dans le modèle de Marx, ce sont les capitalistes, propriétaires des moyens de production, qui décident les modalités d'utilisation et d'usage. Or, les associations d'aide à domicile ne sont pas propriétaires des moyens de production. Elles sont pourtant engagées dans une relation de travail avec les aides à domicile qu'elles salarient et font travailler. Ce sont elles qui décident de l'usage de ces moyens de production : ce sur quoi porte le travail et que le travail transforme (foyer des usagers, produits et ustensiles de ménage, de toilette, aliments, éventuellement des médicaments pour les personnelles qualifiées, etc.). Une salariée qui n'est pas employée sous la modalité de l'emploi direct a besoin d'une association prestataire pour pénétrer de droit dans le domicile privé des usagers. Sans contractualisation d'une relation de travail (via un contrat salarial ou une autre forme de contrat), les aides à domicile ne pourraient entrer dans l'intimité des personnes en situation de fragilité, et ne seraient pas en mesure d'accéder aux moyens de

production. La prise en compte de la relation de travail, de manière dissociée par rapport à la relation salariale, permet de mettre en évidence la coexistence de deux niveaux de relation de travail : celle entre salariées et employeurs et celle entre salariées et usagers. Les usagers sont les propriétaires des moyens de production, et du fait de la particularité de cette activité qui s'effectue en interaction exclusive avec eux, ils détiennent une part de la décision sur les modalités de l'utilisation de ces moyens de production par les salariées. Des situations nous ont été rapportées en entretiens par des salariées, dans lesquelles le plan d'aide indiquait une activité particulière à réaliser (aide au repas), mais une fois chez l'usager les salariées n'ont pu accomplir cette tâche : l'usager avait déjà mangé, il n'avait pas faim, il n'était pas propre et l'aide au repas s'est transformée en aide à la toilette, etc.

Dans le contexte associatif l'employeur ne vise pas le profit en minimisant au maximum les coûts liés au travail. Les associations d'aide à domicile sont même souvent déficitaires. Toutefois, la recherche de minimisation du coût du travail est une donnée réelle chez l'employeur associatif, du fait des restrictions budgétaires des financeurs publics. Les employeurs associatifs se trouvent devant la nécessité de poursuivre leur activité sur la base du même niveau de main d'œuvre, avec une enveloppe budgétaire restreinte. Pour ce faire, elles tentent de contenir la masse salariale en limitant le nombre de salariés qualifiés, parfois pour des travaux qui requièrent une qualification selon les grilles conventionnelles (aide aux personnes en perte d'autonomie). Par ailleurs, les tendances à la rationalisation productive des interventions des aides à domicile (rationalisation du temps de travail, mise en place de moyens de contrôle comme des outils de télégestion, élaboration de normes productives en fonction du temps, etc.) s'inscrivent dans cette même logique et peuvent être analysées comme des moyens pour rentabiliser au maximum le temps de travail des salariées.

Enfin, la distinction entre relation salariale et relation de travail nous permet d'étudier des relations de travail qui ne sont pas encadrées par des relations salariales et de considérer le travail des bénévoles comme un travail à part entière, avec des contraintes et des conflits d'intérêt avec la direction, ce que ne permet pas l'approche traditionnelle du bénévolat, notamment issue de la sociologie de l'engagement. Ainsi, des responsables de secteur bénévoles ou employées par une municipalité rencontrées dans le cadre de nos entretiens, ont un sentiment aussi fort que les responsables salariées, de surcharge de travail, de changement de nature, voire de « *dénaturation*[196] » de leur travail, sous la pression de processus de rationalisation de l'organisation du travail. Théoriquement, le rapport de subordination ou de

196 Entretien 54 Responsable de secteur (RS-Is-Mai2).

soumission, rappelons-le, provient davantage de la relation de travail que de la relation salariale, qui est considérée comme étant librement contractée.

Ainsi, sur un plan théorique marxien, et en opposition avec les approches juridiques du salariat, il apparaît que c'est la relation de travail, et non la relation salariale, qui est une relation de soumission. Dans sa forme pure, la relation salariale présente un caractère technique qui est indépendant de toute référence à une relation sociale particulière : elle est la relation par laquelle est surmontée la séparation des individus de leurs moyens de subsistance. Elle est régie par le principe du paiement minimum et la relation de travail par le principe de l'extraction d'un maximum de travail du travailleur. Dans quelles mesures ces deux types de relations sont-ils articulés dans la conception marxienne du travail? Articulation ne signifie pas confusion. La dépendance réciproque précédemment évoquée pour caractériser la relation salariale, peut conduire à fondre les deux relations en une, et à faire de la relation salariale une relation de soumission en soi, en considérant que le salaire est la rétribution d'un travail, et non de la force de travail, c'est-à-dire de l'individu lui-même. Ainsi, le salaire peut être la contrepartie d'éléments entre le salaire et le travail, comme le degré d'instruction, la fonction occupée, le rang de la fonction, etc.
Si la distinction entre les relations salariale et de travail sont fécondes pour comprendre notre objet, c'est surtout l'articulation entre les deux qui nous semble essentielle, et qui permet d'avancer dans la compréhension du triangle relationnel.

III.1.3. Tentative d'application de la grille marxienne aux associations d'aide à domicile : nécessité d'articuler les deux types de relations

Le premier élément intéressant que cette grille d'analyse permet de mettre en évidence est l'existence de rapports de force, de rapports de domination, dans le cadre de toute relation de travail, qu'elle soit ou non encadrée par une relation salariale. C'est le principe de l'extraction maximale de travail. L'analyse des interactions entre relations salariale et de travail permet de considérer les rapports de force existants, au moment de la contractualisation salariale et de la détermination des niveaux de salaires, mais aussi après la signature du « contrat de salaire », pour reprendre la terminologie de Simon, voire en dehors de toute référence à un contrat de salaire, dans le cadre du travail bénévole, mais aussi dans le cadre de la relation de travail entre les salariées et les usagers. Les rapports de force ne sont ainsi théoriquement ni absents

des relations entre responsables de secteur bénévoles et salariées, ni entre salariées et usagers. Ils peuvent en revanche prendre une forme différente des traditionnels rapports de domination issus du conflit entre capital et travail, qui s'apparentent plutôt à des rapports d'exploitation. Ici, les rapports de force peuvent plutôt s'inscrire dans une logique domestique :

> « *Je sais bien que c'est difficile pour les salariées de changer souvent leur planning, mais elles savent bien que je ne le fais pas exprès. On ne peut pas laisser des personnes âgées sans boire et sans manger tout un dimanche, simplement parce qu'on a eu des problèmes d'organisation! D'ailleurs, les salariées le savent, elles ne se plaignent pas* [197]».
>
> « *Les filles syndiquées, moi, je ne me reconnais pas du tout dans leurs discours. Je comprends bien qu'elles travaillent dans des conditions pas toujours faciles, mais il ne faut quand même pas oublier qu'on travaille dans une association, et qu'on est là avant tout pour les personnes âgées. C'est à elles qu'il faut penser avant tout. Celles qui sont toujours dans la revendication ne pensent pas tellement aux personnes. Je me demande parfois pourquoi elles ne vont pas travailler en usine...* [198]» (sous-entendu pour faire un « vrai » travail).

Les rapports de force existent ainsi, une fois encore au détriment des salariées, mais s'incarnent davantage dans une conception domestique du métier d'aide à domicile, que dans une logique pure d'exploitation.

On peut supposer, pour les mêmes raisons, que les rapports de force ne sont pas étrangers aux relations entre les salariées et les usagers. Les usagers décidant de l'usage des moyens de production et participant de plus en plus à l'évaluation du travail des aides à domicile[199], on comprend que les rapports de force peuvent s'exprimer, d'autant plus facilement qu'il n'y a pas d'intermédiation immédiate possible entre l'usager et la salariée. Toutefois, le caractère exclusif de l'interaction usagers / salariées rend difficile l'analyse des rapports de force qui s'exercent aux domiciles des particuliers. On suppose qu'ils peuvent s'exercer au détriment de l'un ou l'autre. Ils peuvent d'abord être au détriment des salariées. Dans ce cas, leurs modalités d'expression s'inscrivent dans la même logique domestique.

> « *Je sais bien qu'elle [l'aide à domicile] est peu payée, mais moi, je n'ai pas les moyens de financer beaucoup d'heures pour ma mère. Le mardi, je sais*

197 Entretien 61 Responsable de secteur (RS-Is-Bé1).
198 Entretien 62 Responsable de secteur (RS-Is-Bé2).
199 Notamment depuis la loi 2002-2 qui prévoit un lieu d'expression de la satisfaction ou non des bénéficiaires des services sociaux et sanitaires, tels les services d'aide à domicile.

qu'elle n'a pas d'autres interventions après maman, alors c'est vrai que je lui demande parfois de rester un peu plus longtemps, le temps que je rentre du travail. J'essaie d'être là à l'heure, mais on ne peut pas tout maîtriser, parfois je suis retenue, et puis parfois j'en profite pour aller faire quelques courses quand je n'ai pas eu le temps avant. Alors dans ce cas, X. reste avec maman, elle ne dit rien. C'est sûr, c'est sur son temps personnel, mais ça fait tellement longtemps qu'elle connait maman, je sens qu'elle a de l'affection pour elle, elle ne pourrait pas partir en la sachant seule, de toutes façons. Et puis quand je rentre, souvent je lui amène des petits gâteaux pour qu'elle ramène chez elle, je sais que ses enfants aiment bien. Je pense qu'on y trouve toutes notre compte[200] ».

Ainsi, le surtravail, pour reprendre la terminologie marxienne, n'est pas absent dans le cadre d'un emploi associatif d'aide à domicile, même si l'employeur peut ne pas connaître ces situations. Il est justifié, dans le cadre de la relation de travail qui lie l'usager (ici sa famille) et la salariée, par l'invocation des besoins des usagers, du sens du travail. Des rapports de force plus radicaux, au détriment des salariées, nous ont été aussi rapportés en réunions droit d'expression : obligation faite par un usager de porter une jupe et de passer la serpillière à quatre pattes ; obligation de ramasser la nourriture que l'usager renverse exprès devant l'aide à domicile, obligation de faire la vaisselle pour toute la famille alors que ce n'est pas le rôle de l'aide à domicile, etc.

Ces rapports de force peuvent aussi se manifester au détriment des usagers. Les entretiens réalisés avec des usagers sont trop peu nombreux pour permettre une analyse fine. Néanmoins, dans une interaction exclusive, des professionnelles pressées, stressées par la crainte d'être en retard pour leur intervention suivante, peuvent être amenées à malmener sans le vouloir des usagers fragiles, souvent lents et pas toujours en mesure de formuler ce qu'ils souhaitent ou ce dont ils ont besoin. Les salariées, peuvent être irritées par cet usager qui comprend mal ou n'écoute pas.

« Il m'est arrivé plusieurs fois de recevoir des coups de fil de familles d'usagers, en général les filles, pour se plaindre des aides à domicile. Un jour, une aide à domicile aurait dit qu'elle en avait marre de « torcher » une personne, et donc, un jour, elle a refusé. Cette personne est restée dans ses

200 Entretien 90 Usager (*op. cit.*).

excréments toute la journée. Quand sa fille est rentrée le soir, elle était furieuse... [201]*».*

Il est à noter que ces situations, communément appelées par les acteurs du secteur « maltraitance » à l'encontre des personnes âgées ou handicapées tendent à devenir une préoccupation majeure des employeurs et des financeurs, reléguant au second plan les situations de maltraitance des salariées par les usagers.

Bien que cette analyse des relations salariale et de travail se situe initialement dans un contexte industriel et capitaliste, elle contribue à expliquer, sur un plan théorique, le fonctionnement interne des associations d'aide à domicile. Toutefois, cette approche se concentre sur les relations de travail et salariale, et n'articule pas réellement le troisième type de relation identifiée, la relation de service. Celle-ci est abordée par Marx, essentiellement à travers l'analyse du « travail socialement nécessaire », qui contribue à déterminer les prix des biens et des services.

III.2. La détermination du travail socialement nécessaire : la prise en compte des rapports de force dans la fixation des prix des services

L'analyse de la relation entre producteur et client se focalise chez Marx, comme dans l'école standard, sur la relation d'échange de services, analysée dans le cadre du travail socialement nécessaire. Sur la base de quelle valeur une marchandise, bien ou service, s'échange-t-elle ? Toutefois, si la valeur d'échange est centrale dans l'approche de Marx, la valeur d'usage, ou l'utilité que procure une marchandise, est aussi prise en compte. Cette approche reposant sur la distinction de ces deux types de valeur est importante, car elle laisse la place à l'analyse du rôle des rapports de force entre différentes parties prenantes dans la détermination des prix.

III.2.1. La valeur d'usage des services d'aide à domicile : une notion centrale

Si les marchés tels que présentés dans les approches standard et standard étendue sont composés de marchandises homogènes, toutes régies par les mêmes lois marchandes, l'introduction par Marx de la notion de valeur d'usage permet la prise en compte dans notre

201 Entretien 63 Responsable de secteur (RS-Is-Ass1).

analyse de spécificités des activités d'aide à domicile. En effet, la valeur d'usage, c'est-à-dire l'utilité des services d'aide à domicile, est par nature élevée : il s'agit de personnes fragiles, de personnes âgées en perte d'autonomie, parfois en situation d'isolement. Souvent, les aides à domicile sont les seules visites que reçoivent les usagers de toute la journée, voire de la semaine. Ils sont souvent obligés d'attendre leur aide à domicile pour réaliser des « *actes essentiels de la vie* » (se mouvoir, manger, faire sa toilette, se soigner, etc.), selon les termes figurant l'accord de branche du 29 mars 2002 sur la classification et les rémunérations des salariés du secteur. Ainsi, l'introduction de la notion de valeur d'usage permet de prendre en compte les caractéristiques propres du secteur, les particularités des activités et des situations, avant d'envisager la relation d'échange du service d'aide à domicile. Dans ces conditions, les services d'aide à domicile apparaissent comme une nécessité ; leur utilité, via leur valeur d'usage, est donc importante, en dépit d'une valeur marchande faible.

III.2.2. La sous-évaluation de la valeur d'échange d'activités domestiques dans un système capitaliste

La valeur d'échange d'une marchandise est toujours relative, et dépend de ses rapports avec d'autres marchandises : elle renvoie aux quantités relatives dans lesquelles elle peut être échangée contre d'autres marchandises. Les valeurs d'échange de marchandises ne reposent donc que sur leurs fonctions sociales, et non sur leurs qualités naturelles. L'introduction de cette notion, différente de celle de valeur d'usage, permet d'admettre l'intervention de rapports de force ou de phénomènes non strictement économiques dans la détermination des valeurs d'échange des marchandises et de leur prix.

La valeur d'échange d'une marchandise, bien ou service, atteste de son caractère social. La valeur d'échange d'une marchandise est constituée par le travail socialement nécessaire à sa réalisation, c'est à dire non pas le travail individuel effectivement dépensé, mais la quantité de travail qu'il faut dépenser pour la produire « *dans un état social donné, dans certaines conditions sociales moyennes de production, et étant donné une intensité et une habileté sociale moyenne dans le travail employé* » (Marx, 1865, éd.1970, p35). Tout objet (bien ou service) échangé détient une propriété, tout au long de son processus de vie : celle d'être le résultat d'un travail. Il s'agit ici d'un travail social, c'est-à-dire d'un temps de travail social moyen. Sur cet aspect, Marx conteste la vision de Smith selon laquelle le travail est une donnée invariable, et en ce sens le seul mesureur potentiel de la valeur. Selon Marx, la

grandeur (à partir de laquelle est évaluée la valeur d'une marchandise) reste toujours déterminée par le quantum de travail actuel et socialement nécessaire qu'exige la production d'une marchandise[202].

Or, la valeur marchande d'un bien ne se détermine pas par le temps de travail individuel, mais par le temps de travail social moyen nécessaire pour produire l'objet. Le temps socialement nécessaire détermine donc la valeur d'échange d'un bien. Or, c'est précisément dans la détermination de ce temps socialement nécessaire qu'interviennent les rapports de force. Dans le système capitaliste marchand que décrit Marx, le fait que les activités d'aide à domicile étaient au départ domestiques, se répercute sur l'évaluation du temps socialement nécessaire à leur production. Dans la grille marxienne, le travail domestique n'est pas analysé en tant que tel : la force de travail est une donnée, et seules importent les modalités selon lesquelles elle se vend. Dans ce cadre, le travail domestique, compris comme le lieu de reproduction de la force de travail au sein de la famille, n'a pas de statut (Lautier, 1977) ; la famille étant rejetée à l'extérieur de la forme capitaliste et marchande. Ainsi, si avant le capitalisme la production domestique apparaissait directement comme production sociale (car les rapports internes à la famille structuraient la production en même temps que sa propre reproduction), dans le système capitaliste, la production domestique ne peut être socialement reconnue, et la reproduction de la famille n'est, pour le capital, que le mode de la reproduction des individus. Ainsi, la production de valeur d'échange domine sur la reproduction des individus. Aucune partie du travail domestique n'est reconnue comme « socialement nécessaire » dans le chapitre du *Capital* sur la valeur ; ce qui classe ce travail parmi les travaux improductifs[203]. A travers la reconnaissance du travail socialement nécessaire pour réaliser les activités d'aide à domicile, c'est la reconnaissance de ces activités comme un réel travail qui est en jeu, d'un travail requérant des compétences professionnelles particulières, à rémunérer comme telles. Dans ce cas, qui financera l'augmentation de la masse salariale découlant de la qualification des personnels? Quelle valeur accorde-t-on à ces activités de soutien aux personnes âgées ? Quel prix la société (via les financeurs publics notamment) est-elle prête à payer pour permettre le maintien à domicile des personnes âgée? On peut même aller plus loin : un travail considéré comme improductif, à destination de personnes elles-mêmes improductives (les personnes âgées en fin de vie par exemple), peut-il avoir pour vocation de créer un bien

202 Cela revient à dire que la valeur d'une marchandise varie dans le temps, même si le travail qui a été nécessaire pour sa production est fixe. Ex. : soit un article qui représente 6h de travail. Mais une invention permet plus tard de fabriquer le même article, en 3h seulement. La valeur du premier article sera alors définie selon le temps social moyen nécessaire actuellement pour la fabrication d'un objet semblable. Le premier objet ne vaut alors plus que 3h de travail. Le fait qu'il ait eu besoin en réalité de 6h d'ouvrage n'ajoute rien à sa valeur.

203 Marx définit le travail productif comme étant le travail salarié qui produit du capital, de la plus-value.

(ici un service) avec une valeur marchande ? Aujourd'hui, ce travail est considéré comme un travail simple, non qualifié, qu'il faut contenir dans des tranches horaires restreintes. En effet, les normes productives en cours visent toutes à circonscrire les activités réalisées par les aides à domicile dans un laps de temps toujours plus restreint. On essaie de raccourcir le temps « qu'il faut » pour nettoyer des surfaces, repasser des chemises, etc. C'est donc bien le temps socialement nécessaire, et donc la valeur des activités d'aide à domicile, que les normes productives en cours de constitution tentent de baisser.

L'analyse marxiste nous permet ainsi d'avoir une lecture particulière de l'évaluation de la valeur marchande des services d'aide à domicile, et corrélativement de la détermination des prix sur ce marché particulier. La détermination des prix, via l'évaluation du temps de travail socialement nécessaire à la réalisation des activités constitutives des services d'aide à domicile, résulte largement des rapports de force. Au niveau macro socio-économique, ces rapports de force prennent largement la forme de rapports sociaux de sexe, conformément aux éléments d'analyse apportés précédemment. Au niveau plus local, les rapports de force sont manifestes. Un enjeu fort aujourd'hui pour les associations est le suivant : dans quelles mesures sont-elles en situation de force, pour faire des propositions autres que les orientations empruntées par les financeurs publics ? Par exemple, des Conseils Généraux incitent au développement des interventions d'un quart d'heure pour des personnes très dépendantes, qui ont besoin de plusieurs interventions par jour (à chaque repas, au lever, au coucher). Pour que cette croissance des demandes des personnes dépendantes n'entraîne pas une hausse trop importante des coûts, le compromis est de morceler les interventions qui deviennent moins longues, mais plus fréquentes. Or, un enjeu pour les associations d'établir un rapport de force favorable pour pouvoir réagir face à cette orientation a été soulevé par d'autres travaux. « *La négociation par les associations employeuses des conditions d'intervention est donc cruciale. Certaines associations ne le font pas et acceptent des interventions pour ¼ d'heure. On tend alors vers un modèle de service que nous avons désigné dans une recherche antérieure comme « domestique » et qui est associé à un système d'emploi flexible et précaire. Il entraîne aussi pour les salariées l'obligation de se conformer aux normes implicites de l'espace privé, sans pouvoir, donc, bénéficier des protections offertes par les règles élaborées dans l'espace public pour le travail. À l'inverse, la négociation de la demande exprimée à partir de règles fixées par l'association pour l'intervention, comme une durée minimale par exemple, permet de repositionner le service délivré dans l'espace public et de le soumettre aux règles de protection des conditions de travail en vigueur dans cet espace* » (Dussuet,

2010). L'enjeu est ici de lutter contre la tendance à la baisse du temps considéré comme socialement nécessaire pour réaliser les activités d'aide à domicile.

Ainsi, la distinction entre valeur d'usage et valeur d'échange semble particulièrement féconde pour avancer dans la compréhension de notre objet. Elle permet de comprendre dans quelles mesures les services d'aide à domicile auprès des personnes fragiles ont une valeur d'usage élevée, mais une valeur d'échange très faible, du fait de leur origine domestique conjuguée aux rapports de force, notamment les rapports sociaux de sexe, qui s'organisent autour de ces activités, globalement toujours considérées comme domestiques. Des travaux de psychologie sociale et de sociologie (autour de la sociologie du *care*) et des travaux socio-économiques récents (autour de la socio-économie des services d'aide à domicile) insistent sur la nécessaire prise en compte des spécificités des services réalisés pour penser leurs modalités de conception, de production et d'échange. La prise en compte approfondie du contenu des activités d'aide à domicile va jusqu'à questionner le caractère marchand de ces services. Des approches institutionnalistes récentes s'attachent précisément à montrer l'importance et la nécessité de prendre en compte la nature du service relationnel à destination de publics fragiles dans l'analyse économique.

Section IV. Les apports de l'économie institutionnelle : des débuts d'approches socio-économiques ternaires ?

Après avoir montré les avancées, mais aussi les limites des approches standard et maxienne, le dernier cadre d'analyse que nous sollicitons est l'approche institutionnaliste. Nombre d'auteurs (Rousselière, 2006, Billaudot, 2004, Théret, *op. cit.*) ont souligné l'extrême diversité des approches institutionnalistes ; c'est pourquoi nous parlerons d'institutionnalismes au pluriel, tant la diversité et les points de désaccord entre ces approches se développant autour de la notion d'institutions (aussi bien organisées que non organisées), peuvent être importants (école historique allemande, institutionnalisme américain, économie des conventions, etc.). Toutefois, nous les englobons sous la même appellation, dans la mesure où ces approches partagent la thèse qu'il est nécessaire de « *penser le rôle des médiations* [ce sont les institutions] *entre les structures sociales et les comportements individuels pour comprendre ces derniers et leurs formes collectives d'expression* » (Théret,

op. cit., p2). Au sein de ce cadre global institutionnaliste, nous adopterons une posture socio-économique, qui en dépit de ses propres diversités, présente une cohérence : les institutions sont endogènes au champ économique, et constituent un objet de recherche essentiel pour comprendre les faits économiques, contestant ainsi l'hypothèse orthodoxe « toutes choses égales par ailleurs ». Les auteurs qui se réclament de la socio-économie (voir la préface du premier numéro de la *Revue Française de Socio-Economie*) se concentrent sur les processus, et non sur un équilibre ; processus étant à la fois résultat et source d'interactions entre différents niveaux de la réalité économique (individus, organisations, institutions, société). Nous nous intéresserons donc à l'institutionnalisme en tant que passerelle entre différents domaines de la société, la prise en compte de caractéristiques non strictement économiques nous paraissant essentielle pour saisir notre objet. Par exemple, il permet une analyse des organisations, des institutions, des conventions, qui nous permet de nous interroger sur les spécificités des modes de production et d'organisation associatifs.

L'économie institutionnelle nous semble être une entrée adaptée pour analyser de manière cohérente les trois types de relations. Dans ses courants divers, l'économie institutionnelle prend en compte et analyse les trois types de relations, mais cette analyse n'a pas porté simultanément sur les trois relations dans un premier temps. Il existe en effet plusieurs courants institutionnalistes, dont chacun a traditionnellement privilégié l'étude de deux des trois relations. Nous en retenons deux qui nous intéressent ici.

Les premiers institutionnalistes à s'être intéressés au marché du travail se sont surtout concentrés sur les institutions régissant la relation salariale, et particulièrement sur l'institution syndicale (Dunlop, 1944, Ross, 1948). La prise en compte des institutions déterminant les modalités de la relation salariale a des répercussions sur les conditions de travail et mène donc à des éléments d'analyse portant sur la relation de travail. L'analyse simultanée des relations salariales et de travail continuent d'être un point d'ancrage fort des institutionnalistes récents du marché du travail, comme l'atteste le développement des approches institutionnalistes segmentationnistes du marché du travail précédemment évoquées (Michon, Petit, 2007).

Un deuxième courant, relevant sans doute plutôt de la socio-économie, et que nous classons aussi parmi l'économie institutionnaliste, analyse l'interaction entre les relations de service et de travail (Besucco, Tallard, Du Tertre, Ughetto, 2002 ; Ughetto, 2004 ; Gadrey, 2003). Ces auteurs insistent sur la diffusion de la relation de service dans divers domaines de l'économie, et ses répercussions sur la relation de travail (développement de nouvelles modalités de contrôle, de stress, d'évaluation, centrée autour de la figure du client), et plus marginalement

sur la relation salariale (via le constat d'une proximité croissante entre le statut salarial et le statut du travailleur indépendant). L'articulation des relations de service et de travail se cristallise autour de la notion de « coproduction de service », qui est une notion essentielle pour comprendre les activités d'aide à domicile, exercées en interaction exclusive entre une aide à domicile et un usager.

Depuis quelques années, des chercheurs institutionnalistes s'intéressant aux secteurs tertiaires, se reconnaissant souvent de la socio-économie (voir le manifeste « *Vers une économie politique institutionnaliste* » et l'exigence d'une posture socio-économique qui l'accompagne), développent des thèses autour de la nécessité d'articuler ces trois types de relations, dont les jalons avaient déjà été posés par Jean Gadrey (2003). Par exemple, les travaux d'économistes sur le champ des services à la personne ou plus particulièrement de l'aide à domicile, se sont dans un premier temps concentrés sur la « qualité de l'emploi », autour de l'articulation entre relation de travail (conditions de travail, différentes formes de pénibilités au travail, etc.) et relation salariale (conditions d'emploi comme le temps de travail, le salaire, le type de contrat, etc.)[204]. Les projets de prolongements de leurs travaux insistent aujourd'hui sur la nécessité d'intégrer à leur analyse la relation de service en tant que tel, notamment en élargissant leur terrain aux bénéficiaires de ces services[205]. De tels terrains sur les bénéficiaires commencent d'ailleurs à se développer (Messaoudi, *op. cit.*).

Plusieurs travaux vont dans le sens d'une définition des activités de services à partir d'un triangle de relations. Toutefois, des divergences apparaissent sur la qualification des pôles du triangle, et corrélativement sur celle des relations liant chacun des trois pôles. Après avoir présenté un bref panorama des définitions des activités de services, Gadrey (2003) insiste sur une définition relativement consensuelle, qui est la définition de Hill (1977, cité par Gadrey, *op. cit.*). Hill définit les activités de services comme des activités qui visent « *la transformation de la condition d'une personne, ou d'un bien appartenant à un agent économique quelconque, résultant de l'activité d'un autre agent économique, à la demande ou avec l'agrément du premier agent* » (p19). Gadrey schématise cette définition par le schéma suivant :

---

204 Nous nous référons ici à différentes équipes de chercheurs, comme le LEST d'Aix en Provence ou le CLERSE de Lille, mais aussi à des équipes étrangères, comme le laboratoire belge CIRTES, (Defourny, Henry, Nassaut, Nyssens, 2009)

205 C'est ce qu'attestent les réflexions du récent réseau « Care : système d'emploi et professionnalisation », qui s'est constitué en 2009 en lien avec la Délégation interministérielle à l'innovation sociale et à l'économie sociale.

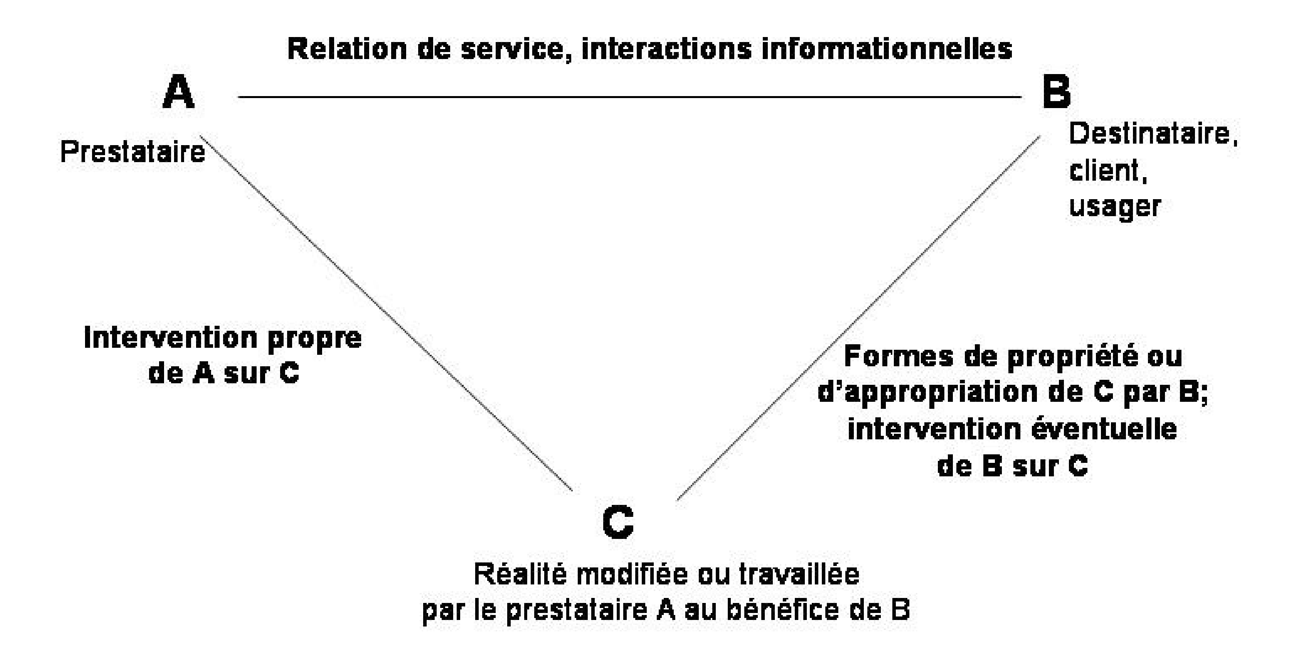


Schéma 15. La triangulation de la définition des services par Hill

Gadrey (2003, p 19) formule le schéma par la définition suivante : « *une activité de services est une opération, visant une transformation d'état d'une réalité C, possédée ou utilisée par un consommateur (ou client, ou usager) B, réalisée par un prestataire A à la demande de B, et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support C* » (p18). Cette définition et ce schéma mettent en exergue le fait que le service est à la fois un processus, et à la fois un résultat, dans la mesure où il a permis la transformation de l'état d'une réalité donnée (schématisée ici par le pôle C). C'est dans ce sens que Gadrey note une avancée qu'a permise cette définition : elle montre bien que les agents économiques sont impliqués dans une relation de service à propos d'une réalité à transformer, réalité qui est le support de l'activité. Cette réalité transformée C devient suffisamment autonome des deux autres pôles, selon le schéma, pour constituer un troisième pôle. Cette innovation conceptuelle est majeure dans le sens où elle permet de bien distinguer le résultat du processus du processus lui-même.

Pour analyser le fonctionnement des associations d'aide à domicile, nous proposons de compléter l'approche de Gadrey, en déplaçant le focus non plus sur le résultat du service, mais sur le fonctionnement, et plus particulièrement sur l'imbrication des relations, qui permet la production d'un service en dernier ressort, dans le cadre d'une association d'aide à domicile. Le schéma tel que proposé par Gadrey à partir de la définition de Hill ne représente pas deux pôles distincts organisation/salarié, tous deux étant compris dans le pôle prestataire.

Nous proposons ainsi, pour déplacer le focus sur le fonctionnement des associations d'aide à domicile, de modifier ce triangle à partir de la définition que Gadrey propose, après avoir constaté les limites de celle de Hill. Ainsi selon lui, « *il y a production de service, dans une économie capitaliste, dans les deux cas suivants (...): a) lorsqu'une organisation A, qui possède ou contrôle une capacité technique et humaine (on parlera aussi de compétences dans ce cas), vend (ou propose à titre gratuit, s'il s'agit de services non marchands) à un agent économique B le droit d'usage de cette capacité et de ces compétences pour une certaine période, pour produire des effets utiles sur l'agent B lui-même, ou sur des biens C qu'ils possèdent ou dont il a la responsabilité [...]; b) lorsqu'un ménage ou un consommateur final (...) emploie lui-même un salarié pour s'occuper de ses biens ou de sa personne (...)* » (p20). Face à cette définition, le salarié n'apparaît pas comme étant une simple « étape » ni un simple intermédiaire pour la réalisation d'un service qui aurait été décidé en amont par l'organisation, mais il participe directement à la production du service. En ce sens, il paraît indispensable qu'il constitue un pôle du triangle relationnel.
Cette définition nous paraît particulièrement intéressante pour deux raisons. D'abord parce qu'elle a le mérite de mettre en exergue les deux principales modalités d'emploi que l'on retrouve dans l'aide à domicile : l'emploi prestataire (définition a) et l'emploi direct (définition b). Ensuite parce que par la précision « *des effets utiles sur l'agent B lui-même* », la définition ne nécessite pas automatiquement à considérer le résultat du service comme une réalité indépendante de la figure de l'usager. Nous retenons donc cette précision comme le cœur de la définition des activités d'aide à domicile auprès des personnes fragiles, ce qui nous permet de schématiser la définition par le triangle que nous avons présenté plus haut. Nous ne parlerons plus d'associations au pluriel dans ce paragraphe mais de l'association, représentant un idéaltype d'association d'aide à domicile aux personnes âgées. En dépit de ses vertus pédagogiques, nous sommes conscients du caractère artificiel d'un tel idéaltype, tant les associations diffèrent aujourd'hui en fonction de leur histoire, de leur fédération, de leurs relations historiques ou non avec les collectivités locales (notamment avec leur Conseil Général), de leur taille ou leur structure interne (présence ou non d'une équipe professionnelle de direction générale, niveau d'implication des administrateurs, etc.).
Nous retrouvons ce même type de schématisation triangulaire, dont l'un des pôles est constitué par la figure du salarié, dans d'autres travaux consacrés à l'analyse des services d'aide à domicile (Nyssens, 2008).

Les chapitres suivants montreront les apports d'une approche institutionnaliste, seule à même d'analyser le système relationnel triangulaire constitutif des organisations collectives du secteur. De plus, l'approche institutionnaliste est en mesure d'intégrer à ses analyses, non seulement les spécificités du secteur d'activité, mais aussi les spécificités de ces institutions particulières que constituent les associations.

Chapitre 5

Des caractéristiques liées au statut associatif : le triangle relationnel associatif, un triangle maîtrisé et équilibré par l'entreprise associative

Si, du fait de la forte imbrication de l'histoire de l'aide à domicile avec celle des associations du secteur, qui ont largement contribué à la structuration du secteur d'activité, les spécificités liées au secteur d'activité et celles liées au statut associatif sont elles aussi étroitement liées, il apparaît toutefois nécessaire à ce stade de notre démonstration de caractériser celles qui relèvent précisément du statut associatif. Dans cette optique, une première section montrera dans quelles mesures l'association doit être étudiée selon une approche systémique. Puis une seconde section sera consacrée à la présentation des trois relations constitutives de la relation associative d'aide à domicile ; c'est-à-dire qu'on présentera les spécificités du triangle relationnel des services relationnels, dans le contexte associatif. Enfin, une troisième et dernière section se concentrera sur la manière dont l'organisation associative maîtrise d'une manière particulière ce triangle relationnel, en s'appuyant largement sur les postes centraux de coordination et d'encadrement d'intermédiaire.

Section I. L'association, une organisation particulière

Les chapitres précédents ont montré que la relation associative d'aide à domicile résultait de la coexistence d'une multiplicité de relations. La question qui reste ouverte à cette étape de notre démonstration est la suivante : s'agit-il d'une simple coexistence de nombreuses relations bilatérales, l'association d'aide à domicile formant alors un nœud de contrats, ou bien s'agit-il d'un système de relations, c'est-à-dire de relations interdépendantes, qui non seulement n'ont pas de raison d'être indépendamment des autres, mais surtout qui ne peuvent pas fonctionner *ex nihilo* ? L'association d'aide à domicile se situe dans un environnement constitué d'une multitude d'institutions et entretient un type de relations particulier avec chacune d'entre elles. Nous proposons dans un premier temps de montrer dans quelles mesures les associations sont irréductibles à un nœud de contrats. Puis nous montrerons que le constat du caractère systémique des organisations prestataires de services d'aide à domicile,

appelle une posture théorique et analytique elle-même systémique : nous aurons une approche socio-économique de l'association, au carrefour entre la socio-économie des services et la socio-économie du travail.

I.1. Les limites de la firme associative comme nœud de contrats

L'enjeu de ce paragraphe est de montrer que les associations sont des organisations collectives irréductibles à des nœuds de contrats. Dans l'approche néoclassique, la prise en compte de la théorie de l'agence permet l'apparition de la firme, ou de l'organisation, conçue comme un nœud de contrats. En effet, la firme comme nœud de contrats est présentée comme un ensemble de contrats fondés sur une relation d'agence entre un principal et un agent. Cette relation, conceptualisée par Jensen et Meckling, parfois appelée relation principal-agent ou relation de mandat, est « *un contrat par lequel une ou plusieurs personnes (le principal ou les principaux) engagent une autre personne (l'agent) pour accomplir une action en leur nom, ce qui implique la délégation à l'agent d'un certain pouvoir décisionnel* » (Jensen et Meckling, 1979, p313). Inspirée du droit (Laffont, 2006), la théorie de l'agence permet de traiter des situations caractérisées par des asymétries d'information[206] dans une approche néoclassique.

Le postulat de Alchian et Demsetz (1972), initiateurs de cette conception, est que la firme apparaît moins coûteuse, donc plus efficace, que le marché, parce qu'elle réduit le nombre de contrats nécessaires à la production et la vente des biens produits, et qu'elle réduit les asymétries informationnelles, omniprésentes sur le marché. La firme apparaît donc comme une agrégation d'une multitude de contrats bilatéraux. L'entreprise n'est que l' « *habillage de contrats* » interindividuels, pour reprendre une expression répandue parmi les analystes de cette approche (notamment Baudry, 2003, p14 ; Pesqueux, 2004, p118). Le processus contractuel domine donc les affaires internes et externes de l'entreprise, dans la mesure où les contrats sont étendus au-delà de ceux liés à la fonction de production (les contrats entre

[206] Les situations de concurrence imparfaite et d'asymétrie informationnelle qui en découlent sont prises en compte dans le cadre d'agents économiques présentant une rationalité limitée, telle que mise en avant et définie par Simon (1951), à partir des travaux de Keynes (1921). La donnée de l'asymétrie de l'information, telle que posée et définie par Akerloff (1970) à propos des marchés d'occasion (sur lesquels le vendeur détient une meilleure information que l'acheteur), est aujourd'hui largement prise en compte dans les théories néoclassiques du marché du travail, sur lequel le travailleur détient plus d'informations que l'employeur quant à ses capacités réelles de travail. L'employeur, au moment de la signature du contrat de travail et de l'embauche, n'a pas de certitude que le candidat à l'emploi conviendra (asymétrie *ex ante*), et même une fois dans l'entreprise, l'employeur n'a pas les moyens de vérifier sans cesse le travail de ses employés, et ne sait pas avec précision ce que chacun « vaut » (asymétrie *ex post*).

l'employeur et les employés), aux contrats entre la firme et son environnement (les contrats avec les clients, fournisseurs, créanciers, etc.). En ce sens, le contrôle au sein de la firme ne diffère pas réellement d'un marché de contrats entre deux personnes. La firme se distingue donc des marchés dans le seul sens où elle est au centre des accords contractuels par lesquels les parties s'engagent dans la production commune. Sur les marchés, chaque individu doit négocier des contrats avec l'ensemble des autres individus alors que dans la firme, un agent central, commun à toutes les autres parties, contracte avec chacune d'elles. Ainsi, la création d'une firme est plus efficace que la coordination par le marché dans le cadre d'une activité productive en permettant de baisser le nombre de contrats bilatéraux nécessaires pour coordonner l'activité économique, par la présence d'un agent central. Selon Baudry, la distinction entre firme et marché dans ce contexte s'apparente à la distinction entre travailleur salarié et travailleur indépendant. Il conclut que cette distinction est « *plus une affaire de degré (des incitations) que de nature* » (Baudry, *op. cit.*, p22). Ainsi, la firme considérée comme un nœud de contrats amène à considérer la transaction marchande et la relation d'emploi comme des relations de même nature, ce qui permet de raisonner par analogie avec toute autre transaction marchande, « *en conservant les critères de la raison calculante de la transaction marchande dans la relation d'emploi* » (Pesqueux, *op. cit.*, p112). Cette approche de la firme comme nœud de contrats enrichit le modèle néoclassique standard, dans la mesure où elle traite des processus qui unissent les ressources permettant la production. Cette approche modifie la représentation de l'entreprise qui n'apparaît plus comme entité indépendante, mais comme une somme d'individus unis dans un réseau de contrats, comme un jeu de relations contractuelles qui établissent des droits et des obligations.

Bernard Baudry (2003, p 17) a schématisé la firme comme nœud de contrats, selon la logique des relations contractuelles bilatérales.

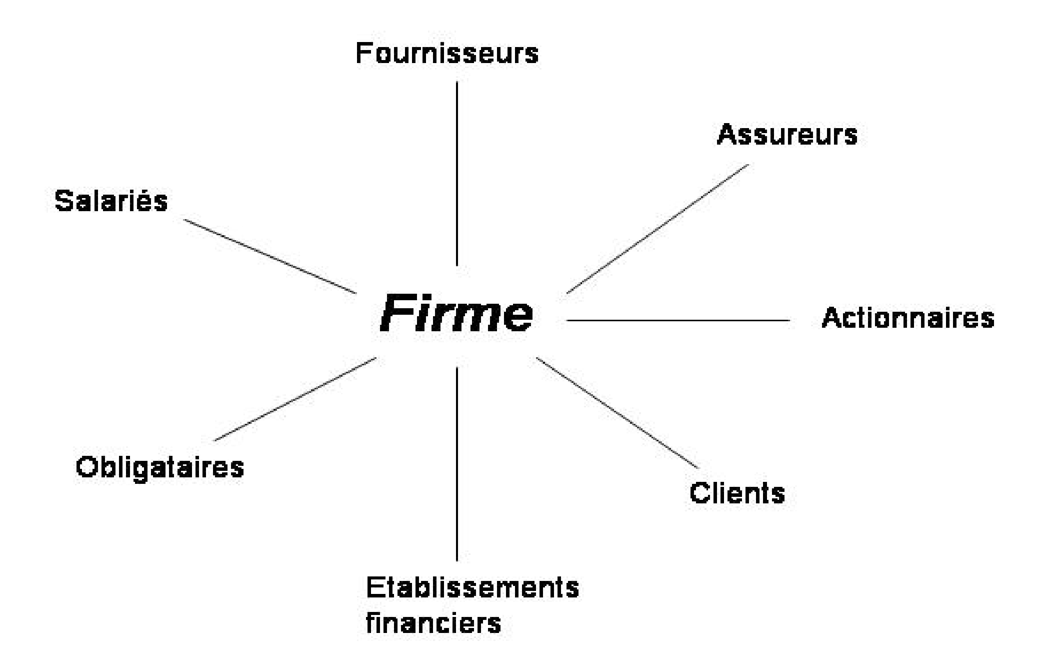


Schéma 16. La firme comme nœud de contrats

Nous proposons ici d'appliquer ce schéma à l'association d'aide à domicile, mettant en exergue chacune des relations que l'association contracte avec chaque acteur institutionnel du secteur.

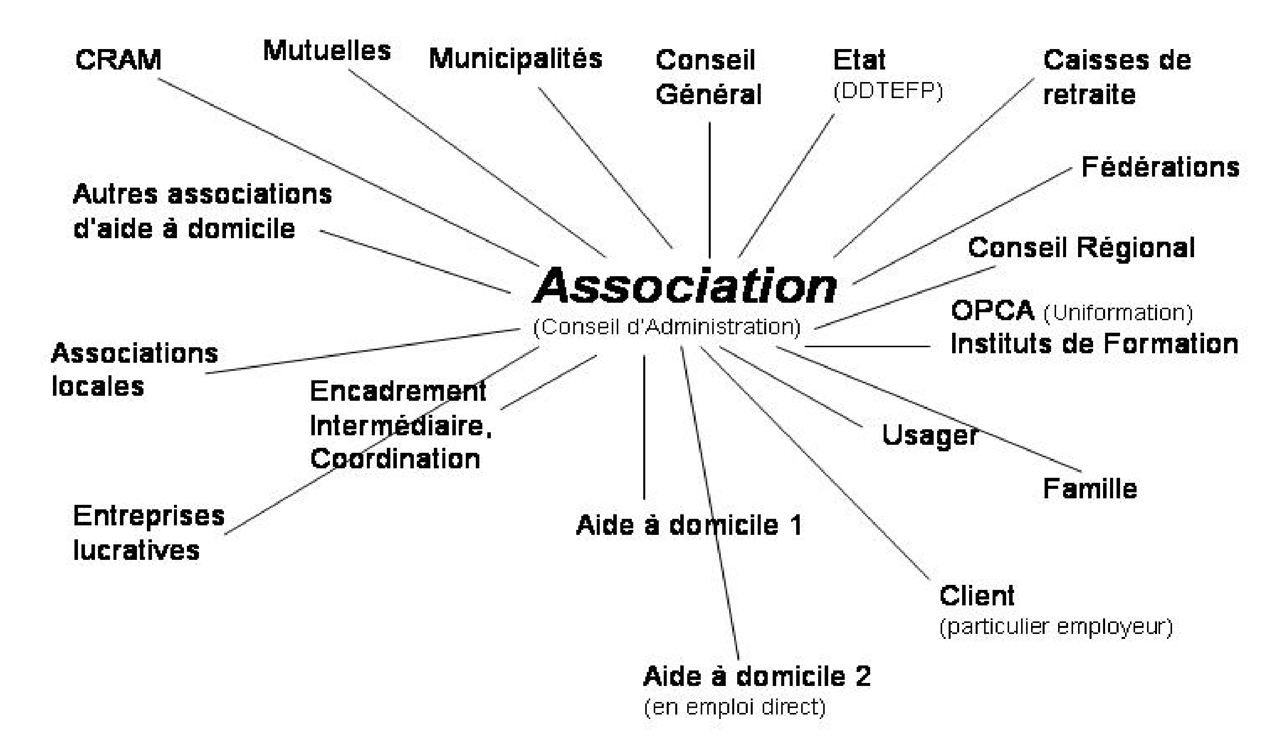


Schéma 17. Les associations d'aide à domicile comme nœud de contrats

Ainsi, l'association contracte des relations de diverses natures et de divers degrés avec les institutions du secteur. On compte neuf grands types de relations autour desquels s'articulent les relations schématisées ci-dessus : les relations de financement (subventions, exonérations, etc.), de travail, salariales, partenariales (sur des projets), de conventionnement (sur du fonctionnement), de service (ou d'usage), de concurrence, de régulation (diffusion de l'information, certifications, etc.).

Les *relations de financement* sont (ou peuvent être) contractées entre l'association et l'assurance maladie, les mutuelles, les municipalités, le Conseil Général, l'Etat et les institutions déconcentrées de l'Etat, les Caisses de retraite, et ponctuellement les Fédérations[207] (notamment en cas de problèmes financiers temporaires rencontrés par une association locale). Ces relations peuvent être de degrés variables et de natures différentes : financement indirect par des exonérations pour l'Etat (via des exonérations en cas d'utilisation du Chèque emploi service universel préfinancé[208]), financement réduit et ponctuel (pour les Fédérations), financements importants et réguliers pour le Conseil Général (les subventions accordées par certains CG peuvent s'apparenter à des subventions de fonctionnement), etc. Les *relations de travail* sont (ou peuvent être) contractées entre l'association[209] et les municipalités (lorsque les emplois de coordination et d'encadrement intermédiaire sont occupés par des employés communaux), l'encadrement intermédiaire et l' « aide à domicile 1 ». Dans ces trois cas, les relations de travail sont encadrées par la contractualisation d'une relation salariale. Les relations de service (ici au sens strict de l'achat et la vente d'un service) sont contractées entre l'association et l'usager, la famille.

Les *relations partenariales* peuvent être contractées avec d'autres associations d'aide à domicile (pour mutualiser certaines fonctions problématiques ou coûteuses comme le recrutement des aides à domicile), avec d'autres associations locales d'un autre champ (insertion sociale des retraités avec les régies de quartier ou des bailleurs sociaux), avec la Cram ou les mutuelles (autour de la prévention), avec les caisses de retraite (aide aux déplacements pour des sorties thématiques), avec le Conseil Régional (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des associations de Rhône-Alpes fédérées à l'UNA et l'ADMR), ou avec des organismes de formation. Les relations de conventionnement

207 Par « Fédérations », nous entendons les fédérations locales, départementales, régionales et nationales auxquelles adhère l'association.

208 Sur le modèle des chèques restaurant ou des chèques vacances, le CESU préfinancé permet de faire appel à une organisation prestataire, tout en bénéficiant de réduction d'impôts. Par une aide fiscale, le gouvernement aide les entreprises à abonder un nouveau type de chèque destiné à financer l'achat de services. Mais comme l'aide fiscale de l'Etat est provisoire, les sociétés hésitent à s'engager (Mamou, 2008).

209 Le terme association désigne ici la fonction employeur, donc essentiellement le CA et la direction générale.

(collaboration de fonctionnement sur le long terme) peuvent être contractées entre l'association et le Conseil Général dans le cadre du régime de l'autorisation, instauré par la loi 2002-2. Les relations entre le Conseil Général et les associations autorisées sont beaucoup plus contraignantes, mais plusieurs présidents et directeurs interrogés affirment qu'elles permettent d'instaurer un vrai partenariat institutionnel, les associations étant davantage consultées par le Conseil Général, au même titre que des municipalités qui laissent la gestion des services de soutien et d'assistance à domicile à des associations, avec lesquelles elles ont passé convention. La concurrence caractérise les relations entre l'association et les autres associations d'aide à domicile du territoire notamment pour l'obtention de subventions publiques. La concurrence avec les entreprises lucratives d'aide à domicile reste restreinte en raison du nombre limité (quoique croissant) d'entreprises lucratives intervenant, par le biais de l'agrément qualité, auprès des publics fragiles. Enfin, le dernier type de relations contractées entre l'association et des institutions de son environnement est une relation de régulation d'une partie du secteur d'activité. Ces relations sont celles qui lient l'association avec le Conseil Général (délivrance d'agrément, régulation par les financements publics attribués aux différentes structures d'aide à domicile, information faite auprès des usagers des structures avec lesquelles le Cg travaille, etc.) ou avec l'Etat (délivrance d'agrément, accroissement de la régulation concurrentielle par la diversification de l'offre de services, enseignes nationales, exonérations, etc.).

Si cette présentation de l'association comme nœud de contrats permet l'exposé des relations bilatérales passées entre l'association et les autres institutions de l'environnement, elle ne permet pas de comprendre le positionnement et le fonctionnement de l'association dans son environnement, et ce, pour trois raisons principales. D'abord, les relations bilatérales que les associations contractent avec des institutions du secteur ne sont pas indépendantes les unes des autres : par exemple, une municipalité peut refuser de conventionner une association qui n'est pas autorisée (marque de confiance faite par le CG à l'association). Ensuite, ces relations n'excluent pas l'instauration de relations entre les institutions entre elles, en dehors du point nodal que constitue l'association employeuse, mais tout en ayant d'importantes répercussions sur celle-ci et sur la nature du service qu'elle produit. Ce schéma ne rend pas compte des enjeux des relations des autres acteurs entre eux et de leurs implications.

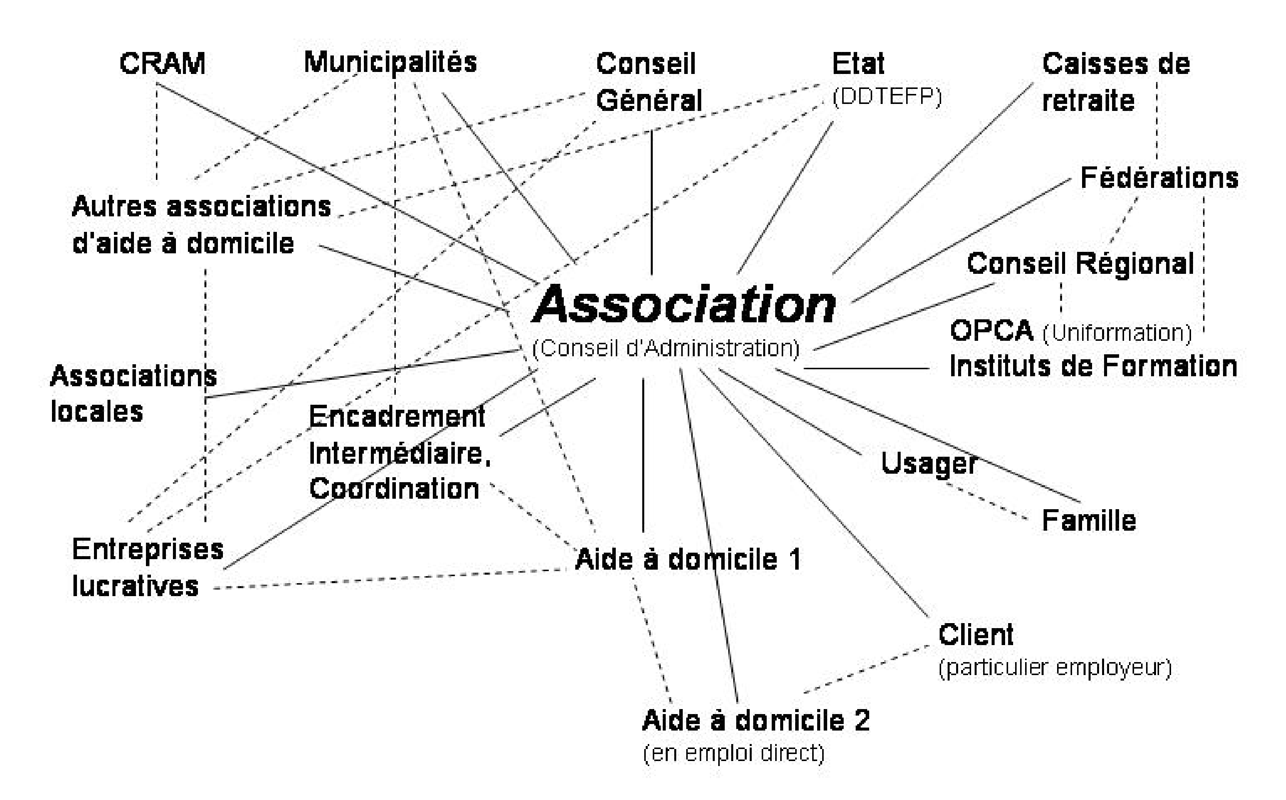


Schéma 18. Les associations d'aide à domicile irréductibles à un nœud de contrats

De plus, le schéma de la firme comme nœud de contrats ne fait pas de différence de nature entre les relations internes et externes à la firme. Elles semblent toutes se valoir et se contracter *ex-nihilo*. Cette schématisation ne permet ainsi pas de mettre en exergue l'interdépendance des fonctionnements interne et externe de l'association. Le caractère éclaté de la fonction employeur dans les associations d'aide à domicile est une particularité qui illustre cette interdépendance des fonctionnements interne et externe de l'association. Conformément à ce que nous préciserons un peu plus loin dans ce même chapitre, la structuration de la fonction employeur associative s'est réalisée en « strates » et en délégations de responsabilités. Dans cette mesure, la relation principal – agent peut aider à éclairer l'éclatement, à la fois interne et externe, de l'employeur associatif d'aide à domicile, ces éclatements correspondant à des transferts de responsabilités nombreux et diversifiés. Il ne s'agit toutefois pas d'une superposition de relations bilatérales qui ont une existence propre, chacune prise isolément. En effet, les relations de l'association avec d'autres institutions peuvent avoir des répercussions directes sur son fonctionnement interne. Une association en situation de force avec le Conseil Général financeur recherchera moins le coût d'intervention le plus bas possible et sera plus apte à développer la formation, la qualification ou le développement de l'encadrement intermédiaire. Ou encore, les relations de financements

qu'entretient une association avec le Conseil Général sera de nature différente selon si des élus du Conseil Général sont simultanément élus du Conseil d'administration de cette association (et donc employeurs). La schématisation de la firme comme un nœud de contrats bilatéraux empêche de penser le fonctionnement d'une association comme un ensemble systémique. Or, l'approche systémique nous parait conditionner la compréhension des associations d'aide à domicile.

I.2. Pour une approche systémique de l'association

Mettre en évidence le fait que l'organisation collective d'aide à domicile est irréductible à une somme de relations bilatérales, c'est de fait opter pour une approche systémique. L'approche systémique est une méthode complémentaire à la méthode de compréhension des phénomènes dite « cartésienne »[210], pour comprendre la complexité, comprise comme « *l'ensemble de tous les événements possibles* » ou les « *mondes possibles* » (Garcia Amado, 1989, p16). Cette approche, requise pour comprendre la complexité, est « *fondée sur de nouvelles représentations de la réalité prenant en compte l'instabilité, l'ouverture, la fluctuation, le chaos, le désordre, le flou, la créativité, la contradiction, l'ambiguïté, le paradoxe* » (Donnadieu *et alii, op. cit*., p1). C'est dans cette recherche de compréhension de la complexité que des auteurs (Barel, 1979 ; Luhmann, 1999) ont avancé dans l'élaboration d'une méthodologie rendant possible une telle démarche : c'est la systémique. L'Association Française des Sciences des Systèmes Cybernétiques, Cognitifs et Techniques (l'AFSCET) a proposé une définition de la systémique, définition rappelée en 1994 par la Revue Internationale de Systémique : il s'agit d'une « *nouvelle discipline qui regroupe les démarches théoriques, pratiques et méthodologiques, relatives à l'étude de ce qui est reconnu comme trop complexe pour pouvoir être abordé de façon réductionniste, et qui pose des problèmes de frontières, de relations internes et externes, de structures, de lois ou de propriétés émergentes, caractérisant le système comme tel, ou des problèmes de mode d'observation, de représentation, de modélisation ou d'une simulation d'une totalité complexe* » (citée par Donnadieu *et alii, op. cit*., p3). Ainsi, l'approche systémique est l'analyse de systèmes[211], compris comme « *un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction*

210 La méthode cartésienne « *est caractérisée par la tentative de réduction de la complexité à ses composants élémentaires* » (Donnadieu et alii, 2003, p1).

211 « Sustêma » signifie « ensemble cohérent » en grec.

d'un but » (De Rosnay, 1975). C'est-à-dire que différentes composantes entrent en interaction, en vue de réaliser quelque chose ensemble. Parmi ces nombreux systèmes sociaux, il y a les systèmes sociaux qui « *surgissent lorsque des personnes entrent en inter-relation* » (Luhmann, 1978, cité par Garcia Amado, *op. cit*., p20).

Or, Luhmann se concentre sur la compréhension globale du fonctionnement des systèmes sociaux, en essayant de comprendre la constitution d'une société, c'est-à-dire comment l'ordre social est rendu possible. Compréhension « globale » ou « globalité » sont des éléments importants de l'approche systémique ; ils peuvent être résumés par l'adage « le tout est plus que la somme des parties ». C'est-à-dire qu'en plus de chaque composante, les relations entre ces composantes sont déterminantes, ainsi que les relations de ces composantes avec leur environnement. C'est précisément ce que nous avons pointé plus haut, montrant les limites de l'approche de la firme comme nœud de contrats pour rendre compte des interactions et des interdépendances des relations constitutives d'un ensemble (l'association étant ici considérée comme un ensemble, ou un « *sous-système* » pour reprendre les termes de la systémique).

Nous insistons dans la définition ci-dessus sur la notion de modélisation, comprise comme « *un processus technique qui permet de représenter, dans un but de connaissance et d'action, un objet ou une situation voire un événement réputés complexes* » (Donnadieu *et alii, op. cit.,* p9). Dans ce contexte, la schématisation est souvent l'outil retenu par les auteurs systémiques.

A la différence de la « réduction » ou la « décomposition analytique », caractéristiques de la méthode cartésienne, dans l'approche systémique, on ne cherche pas à descendre au niveau des composants élémentaires, mais à les identifier au regard de leur appartenance aux sous-systèmes jouant un rôle déterminant dans le fonctionnement du système global. C'est précisément le sous-système que représente la réalisation de services associatifs d'aide à domicile que nous tentons de schématiser ci-dessous.

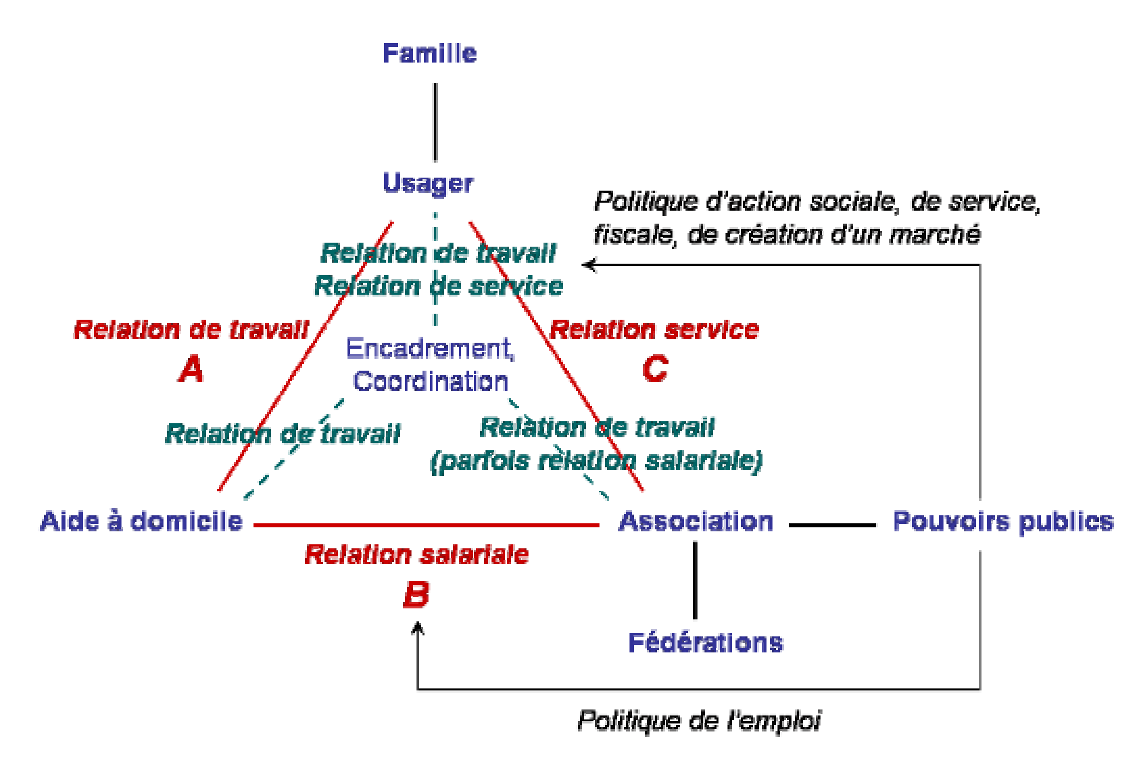


Schéma 19. Les associations d'aide à domicile, un sous-système

Pourquoi parlons-nous ici de « sous système »? Aussi bien Luhmann que Barel ont attiré l'attention sur l'extrême difficulté à la détermination des frontières d'un système, mais aussi d'un sous système. La méthode d'investigation que représente la triangulation systémique nous paraît justifier la caractérisation de l'association d'aide à domicile, en relation avec son environnement, de sous système. En effet, la « triangulation systémique » invite à considérer simultanément les aspects fonctionnel, structural et historique pour aider à l'identification de systèmes ou sous systèmes. Or, la cohérence de ce sous système relève aussi bien des finalités du système (c'est l'aspect fonctionnel)[212], de l'agencement des différentes composantes du système (c'est l'aspect structural)[213], et enfin, de l'histoire du système (c'est l'aspect historique)[214].

Cet ensemble est systémique, dans le sens où les relations internes (le triangle) et externes (le rectangle) ont des répercussions les unes sur les autres. C'est ce qu'on appelle des interactions, qui rendent compte de la complexité « *au niveau le plus élémentaire de chaque relation entre les constituants du système pris deux à deux* » (Donnadieu *et alii, op. cit.*, p4). La notion

212 On a largement montré que les associations se situent sur le segment de l'aide à domicile, et non sur le vaste champ des services à la personne. Cela signifie qu'elles ciblent leur utilité, leur finalité sur l'aide aux personnes fragiles.
213 La cohérence structurale est schématisée par le triangle associatif prestataire présenté au début de ce troisième chapitre.
214 Le premier chapitre a largement montré comment les associations se sont historiquement consolidées, structurées, et même justifiées.

d'interaction apporte un premier niveau de complexité, dans la mesure où elle déborde largement la simple relation de cause à effet. Par conséquent, le travail de l'observateur et de l'analyste ne se résume pas à identifier chaque composante qui se trouve en interaction dans un système, mais bien aussi de s'intéresser à la nature même de ces interactions. C'est pourquoi dans nos schémas triangulaires, nous nous sommes appliqués à qualifier chacune des relations constitutives de chaque triangle.

Une manifestation du caractère systémique du fonctionnement de cet ensemble relationnel sont les répercussions engendrées sur l'ensemble du sous-système par le changement d'une composante ou d'un type d'interaction. Une manifestation est le changement du pôle qui joue le rôle d'équilibrage et de vecteur cohérent à l'ensemble du triangle, en fonction des orientations successives des politiques publiques intervenant sur le secteur de l'aide à domicile. Les politiques sociales qui furent les premières à émerger dans ce secteur particulier, se polarisent sur la figure des bénéficiaires des services (ici les usagers). Elles ont impliqué que la cohérence d'ensemble du triangle relationnel dans les associations d'aide à domicile se soit appuyée largement sur le pôle constitué par l'usager : les services ont été pendant longtemps pensés avant tout en fonction des usagers, la figure des salariées (donc des employeurs) étant reléguée au second plan, celles-ci ayant été pendant longtemps plus considérées comme des bénévoles indemnisées que comme des salariées. Dès les années 1980, les politiques de l'emploi ont commencé à se développer dans ce secteur, insistant alors davantage sur le pôle des salariées (contrats aidés, parcours d'insertion et de professionnalisation, etc.). Parallèlement et corrélativement à l'affirmation du pôle constitué par les salariées, le pôle de l'employeur s'est lui aussi trouvé affirmé, dans la mesure où il n'y a pas de salariées s'il n'y a pas d'employeur bien identifié. A ce même moment, les politiques publiques qui subventionnaient déjà largement les associations d'aide à domicile, ont d'ailleurs commencé à emprunter la voie de la rationalisation des dépenses publiques et des rigueurs budgétaires, qui se sont accompagnées de contrôles accrus des structures financées par les deniers publics. Les associations ont dû répondre à ce mouvement en s'engageant dans un processus de professionnalisation, pour prouver qu'elles étaient bonnes gestionnaires. Le pôle employeur s'est ainsi trouvé davantage encore renforcé. Aujourd'hui, les politiques publiques qui se déploient dans les directions clarifiées et réaffirmées par le plan de développement des services à la personne tendent à diminuer l'importance du pôle des salariées (développement de l'emploi non qualifié et très partiel, absence de la figure de la salariée dans les campagnes d'information et de publicités engagées par l'ANSP, etc.), et de celui de l'employeur prestataire (incitations au développement de l'emploi direct). Une

manifestation est la tendance de certains Conseils Généraux à revoir les partenariats traditionnels entre eux et certaines grandes associations de leur territoire d'intervention, au profit de la concurrence. L'évaluation du prix de l'heure d'intervention est ainsi souvent revue à la baisse : le surplus financier qu'implique une organisation collective du service d'aide à domicile (postes d'encadrement intermédiaire et de coordination, frais de fonctionnement, etc.) est ainsi de moins en moins pris en charge par les contrats passés entre les associations et les financeurs publics. Les répercussions sur la nature du service et sur la nature des contrats passés entre l'association et les usagers sont importantes : l'association, pour pallier aux baisses des financements publics, peut être amenée à « sélectionner » les bénéficiaires qui peuvent apporter une participation financière plus importante, et dans ce cas, la figure du bénéficiaire de services sociaux tend à s'effacer au profit de celle du client qui paie un service. C'est donc bien la nature du service qui peut être touchée par des contrats passés avec des institutions extérieures. L'association se situe ainsi bien au cœur d'un ensemble relationnel systémique, irréductible à une addition de contrats bilatéraux entre différentes parties prenantes.

Après avoir montré dans quelles mesures l'ensemble relationnel que constituent les associations d'aide à domicile est systémique, une seconde section étudiera plus précisément la nature et les modalités de chacune de ces trois relations, qui sont les principales composantes du système.

Section II. Description des trois types de relations dans le contexte associatif

Notre enquête qualitative a fait émerger trois types de relations bilatérales, qui constituent la relation associative d'aide à domicile, dans sa globalité : les relations de service, salariale et de travail. Elles font donc intervenir trois protagonistes autour de la production du service associatif d'aide à domicile : l'association (à la fois en tant que prestataire et en tant qu'employeur), l'usager (en tant que destinataire du service), l'aide à domicile (à la fois en tant que salariée et en tant que personne dispensant concrètement le service à destination de l'usager).

Pour tenter de caractériser ce triptyque relationnel dans une organisation prestataire et ses spécificités, nous le distinguerons systématiquement de la deuxième modalité d'emploi développée par l'acteur associatif : l'emploi mandataire qui est, rappelons-le, une modalité particulière de l'emploi direct.

II.1. La relation de service entre l'usager et l'association, en tant que prestataire

La relation de service, comprise au sens le plus strict, est d'abord une relation d'échange. En l'occurrence ici, un service est dispensé en échange d'argent perçu par l'association productrice du service rendu à l'usager dans le cadre d'une relation prestataire, et l'aide à domicile ainsi que l'association dans le cadre d'une relation mandataire, comme l'atteste le schéma ci-dessous.

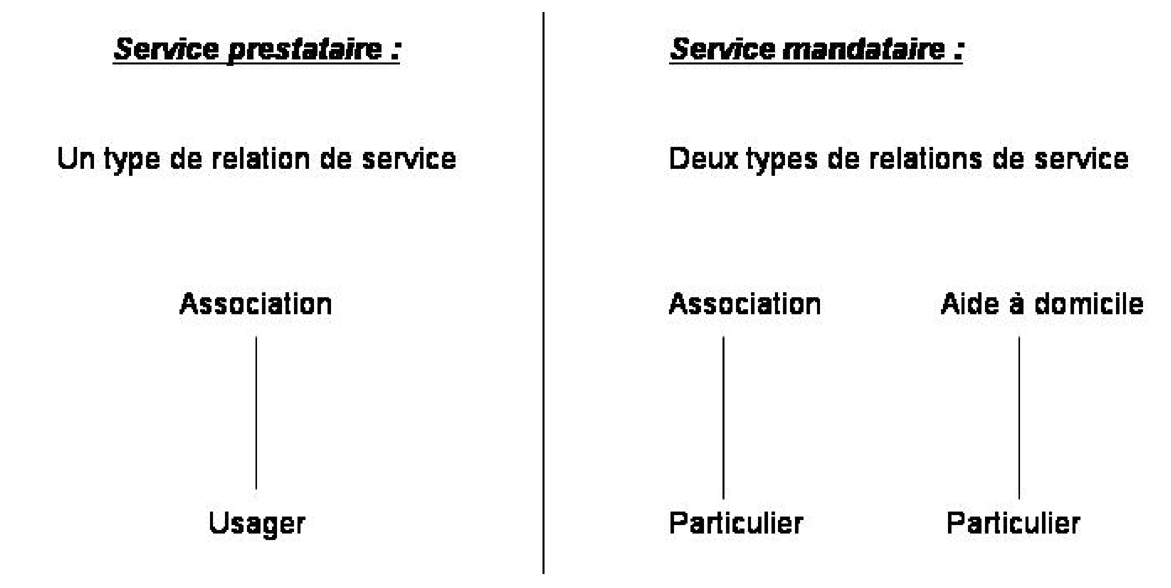


Schéma 20. Comparaison de la relation de service sous les modes prestataire et mandataire

Dans le cadre d'une relation prestataire, un seul type de relation de service existe, mais elle est le résultat d'un ensemble de relations internes, qui s'articulent entre elles pour constituer une relation de service particulière. Dans le cadre d'une relation mandataire, on est plutôt en présence de deux types de relations de service, davantage complémentaires qu'interdépendantes. La relation entre le particulier et l'aide à domicile peut être considérée comme la relation immédiate de service, c'est-à-dire la relation par laquelle le service d'aide à domicile est concrètement décidé, échangé et effectivement rendu. La relation entre le particulier et l'association mandataire complète cette relation de service : elle l'encadre, non au sens de contrôle et de coordination, mais au sens d'un encadrement juridique ; l'association aide le particulier dans la gestion administrative (fiches de paie, gestion des remplacements, etc.) et juridique (application du droit du travail) de la gestion d'un salarié.

Les relations qui se nouent sont différentes entre les modes mandataire et prestataire, et la manière dont elles se lient l'est aussi. Par exemple, les modalités d'intermédiation entre l'offre et la demande de service diffèrent (Messaoudi, *op. cit.*). Les rencontres entre offre et demande de service dans le cadre de l'emploi direct (qu'il soit intermédié par une entreprise mandataire ou non), se réalisent le plus fréquemment à partir du « bouche à oreilles », de la réputation de telle ou telle aide à domicile auprès du voisinage, des amis ou de la famille de la personne demandeuse d'un service d'aide à domicile. L'appel d'un demandeur de services à une association prestataire se fait quant à lui essentiellement à partir de conseils et d'orientation vers telle ou telle association par des équipes sociales et médico-sociales, qui alertent en général les premières sur un besoin de prestations à domicile. Selon les travaux de Djamel Messaoudi, le « bouche à oreilles » existe aussi comme déterminant partiel du choix d'un usager vers une association, mais il est moins déterminant que dans le cadre de l'emploi direct.

La relation de service effective dans une association prestataire est ainsi le résultat d'une pluralité de relations, comme l'atteste le schéma ci-dessous :

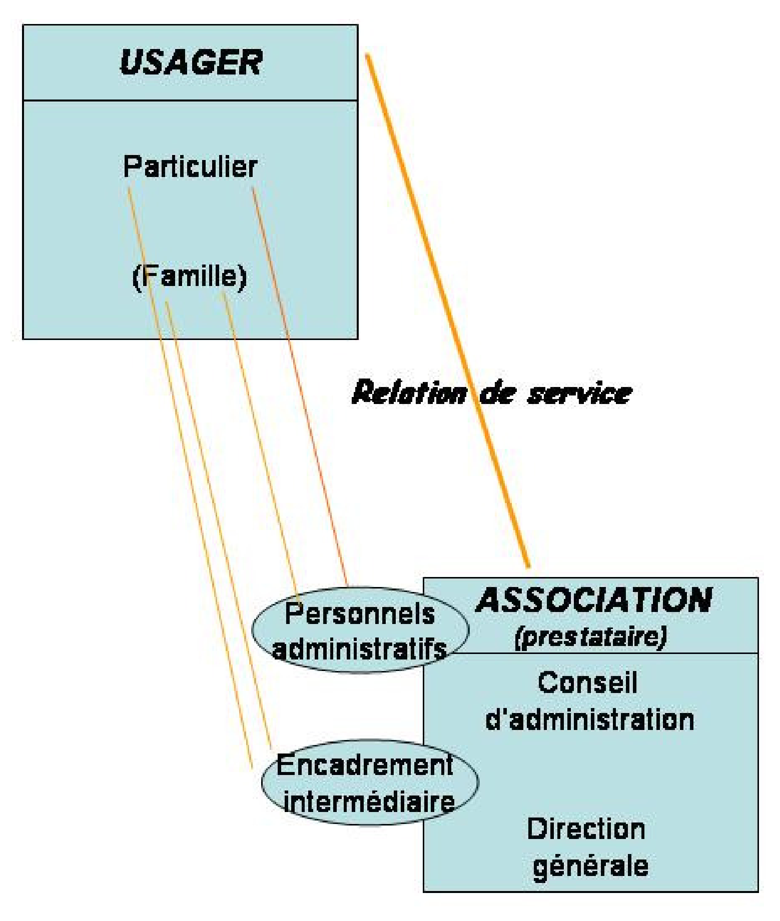


Schéma 21. La relation associative prestataire de service

Ainsi, le type générique de la relation de service, qui lie l'association prestataire et l'usager, est le résultat de deux ou quatre relations concrètes, selon les configurations particulières (la présence de la famille dépend du degré d'autonomie et d'isolement des usagers). Les deux relations principales constitutives de la relation associative de service prestataire d'aide à domicile sont d'une part les relations entre les encadrants intermédiaires (ou « responsables de secteur ») et l'usager, et d'autre part les relations entre les personnels administratifs et les usagers. Les relations entre les personnels administratifs et les usagers sont régulières et portent essentiellement sur un point très précis : la facturation (mise en place des premières facturations, modalités de paiement, en cas de problèmes, etc.). Par ailleurs, il peut arriver que les premiers contacts qu'un usager ou sa famille prenne avec une association se réalisent par l'intermédiaire des personnels administratifs, mais quand tel est le cas, ceux-ci orientent rapidement les usagers vers l'encadrement intermédiaire en charge du secteur du lieu de leur habitation. Les relations entre l'encadrement intermédiaire et l'usager (et parfois sa famille) sont quant à elles plus fréquentes, et leur objet est moins précis. Les responsables de secteur ont un rôle essentiel d'intermédiation entre les usagers et l'association, en tant que prestataire de service. Il peut arriver qu'un usager exprime des mécontentements sur le fonctionnement global de l'association, jusqu'au point parfois de changer de prestataire. Dans ce cas, l'usager prévient le responsable de secteur, qui fait remonter l'information à l'équipe de direction. Inversement, l'équipe de direction, quand elle envoie des informations postales aux usagers (par exemple à propos de changements de règles de tarifications, de demande de tolérance face à des retards minimes des aides à domicile, d'ouverture d'un nouveau service ou de développement de nouvelles activités, etc.), compte sur les responsables de secteur pour veiller à leur bonne compréhension.

La relation de service nous semble donc être difficilement compréhensible sur la base de ce seul travail de description précise de ce que l'étude de terrain a révélé, essentiellement pour deux raisons. D'abord, le résultat d'une pluralité de relations interdépendantes : on est davantage face à une relation de service constituée d'une pluralité de relations imbriquées, que face à une pluralité de relations de service. Par exemple, la relation globale de service se passera d'autant mieux que les usagers ont compris le rôle de chacun des interlocuteurs de l'association ; le bon fonctionnement d'une relation conditionne ainsi le bon fonctionnement des autres relations constitutives de la relation de service. Ainsi, les usagers n'éprouveront pas de frustrations s'ils se plaignent de la qualité d'un service perçu aux responsables de secteur, qu'ils ont déjà rencontrées et qu'ils connaissent. Une erreur de facturation pourra alors sembler minime et ne pas remettre en cause la qualité globale du service, car cette erreur ne relèverait

pas du même service. Ensuite, dans le cadre prestataire, la relation de service ne semble pas se laisser englober dans une définition *a minima* d'une relation bilatérale d'échange, dans la mesure où les cas où le particulier paie la somme que vaut le service qu'il a reçu à l'entreprise productrice de ce même service sont très rares. En effet, la part des usagers bénéficiaires de l'APA parmi les usagers des associations ne cessent de croître et est aujourd'hui largement majoritaire, ce qui implique que les bénéficiaires des services ne paient pas un prix à la valeur du service, et que l' « achat » de services se réalise souvent sur la base de prescriptions d'équipes sociales et médico-sociales.

II.2. La relation salariale entre l'association en tant qu'employeur, et l'aide à domicile en tant que salariée

Les contractants de la relation salariale, ainsi que le nombre de relations salariales nécessaires à la réalisation d'un service d'aide à domicile, constituent la différence la plus nette entre l'emploi prestataire et l'emploi mandataire.

Service prestataire :

Plusieurs types de relations salariales

-Conseil d'administration — Direction générale

- Conseil d'administration — Personnels administratifs

- Conseil d'administration | Collectivités locales

Encadrement intermédiaire | Encadrement intermédiaire

- Conseil d'administration — Aide à domicile

Service mandataire :

Un type de relation salariale

Particulier — Aide à domicile

Schéma 22. Comparaison de la relation salariale sous les modes prestataire et mandataire

On constate ainsi que la relation salariale contractée dans le cadre de l'emploi mandataire est strictement bilatérale ; il s'agit d'une relation salariale exclusive. L'employeur est ici individuel, le lieu de travail est un lieu privé ; de ces deux éléments résulte une relation salariale particulière, qui ne bénéficie pas des protections traditionnelles associées au statut salarial, comme la médecine ni l'inspection du travail. Dans le cadre de l'emploi prestataire en revanche, le service repose sur une pluralité de relations salariales, qui s'articulent entre elles autour de la conception, de la production et de la délivrance du service.

II.2.1. La fonction employeur associative : quelles spécificités ?

Etudier les relations salariales dans les associations, pose la question de la fonction employeur. Avant les années soixante-dix, la question de la fonction employeur dans les associations d'aide à domicile se posait peu. Le modèle domestique et bénévole prévalait, étendu à la relation de proximité, de voisinage. Le développement associatif dans ce secteur, notamment du fait de la croissance des besoins et du rôle attribué aux associations depuis les années quatre-vingts dans la lutte contre le chômage, mène ce modèle domestique à bout. Le développement de l'emploi salarié amène les associations à assurer et à organiser en leur sein une réelle fonction d'employeur. La gestion de l'emploi n'y est pas récente, mais elle change de nature. La croissance des responsabilités des dirigeants associatifs, bénévoles et salariés, les oblige à structurer leur fonction employeur. Cette structuration s'est réalisée en « strates » et en délégations de responsabilités. Les transferts de responsabilités sont tellement nombreux et diversifiés, que la fonction employeur est incarnée par une pluralité de fonctions et d'individus : l'employeur associatif est ainsi par nature « éclaté », en interne et en externe.

L'éclatement interne n'est pas propre aux associations. Dans les entreprises lucratives, plusieurs postes se partagent également les fonctions traditionnelles d'un employeur : direction générale, directeurs de ressources humaines, actionnaires, managers, etc. En revanche, les modalités de l'éclatement dans les associations sont spécifiques. Le statut associatif présente la particularité de fonctionner avec des employeurs bénévoles et collectifs, puisque juridiquement, l'employeur responsable est le conseil d'administration (CA). Le compromis entre bénévolat (CA) et salariat (direction, encadrement intermédiaire et salariés d'exécution) est constitutif du fonctionnement associatif : c'est le CA qui fixe les orientations

et prend les décisions, ensuite mises en œuvre par les salariés. La professionnalisation a bousculé ces relations bénévoles/salariés. Il est désormais admis qu'intervenir dans le secteur social et médico-social, auquel l'aide à domicile appartient depuis la loi 2002-2, exige de plus en plus de compétences, sous la pression de divers processus, telles les contraintes croissantes de la réglementation, la complexification des enjeux, la multiplication des partenariats ou l'exigence croissante des publics. Dans ce contexte, la professionnalisation s'est accompagnée du développement du pouvoir des techniciens salariés, parfois aux dépens des militants bénévoles créateurs de l'association. Par exemple, des associations ont commencé à recruter des personnels hautement qualifiés, comme des directeurs de ressources humaines. L'introduction d'une division technique du travail de dirigeant a poussé les associations via leur CA (le principal) à définir des fonctions de direction (agents) avec des responsabilités précises et nombreuses, traditionnellement relevant des employeurs : financement et définition des postes de travail, promotion et évaluation, organisation du travail, licenciements et recrutements, etc. Or ce sont les dirigeants salariés qui sont confrontés à la gestion quotidienne des affaires, au suivi régulier des salariés et à l'organisation du travail. Ils deviennent des « principaux » dans leurs relations avec les autres salariés, et dans la gestion courante de l'activité. Ce sont eux qui ont réellement en charge la continuité de l'action, et ils peuvent donc devenir les véritables porteurs et défenseurs des valeurs du projet. Cela se fait souvent par un détachement des administrateurs bénévoles.

Par éclatement « externe » de la fonction employeur, on entend la répartition des fonctions traditionnellement attachées à l'employeur, entre les collectivités locales et les associations : les financements, l'organisation du travail, les licenciements, les recrutements, etc. Outre les financements, une partie des tâches de coordination ou de gestion d'équipe peut être déléguée aux collectivités territoriales quand les postes d'encadrement intermédiaire sont salariés par les municipalités. Cet éclatement externe peut provoquer des tensions car les moyens de l'association (ici représentée par le « principal » que représente la direction) pour promouvoir une organisation du travail cohérente peuvent être limités. Dans des cas extrêmes, l'éclatement externe peut conduire l'association à assumer une simple fonction d'employeur par délégation, sans la maîtrise totale des orientations ni de l'enveloppe financière. Qui est alors le réel employeur ? Son rôle ne peut donc être le même que celui d'un employeur d'une entreprise privée lucrative. Dans la sphère lucrative, le dialogue social s'est constitué sur la base de négociations entre employeur et représentants du personnel, sur le niveau des salaires et la répartition de la valeur ajoutée. Un moyen de conciliation peut être, dans ces conditions,

l'augmentation des salaires ou l'accord de primes. Or, l'employeur associatif n'a pas cette marge de manœuvre. Cela interroge le rôle de l'employeur associatif et son pouvoir d'incitation, le rôle du dialogue social et du syndicalisme salarié dans une telle association.

Cet éclatement de la fonction employeur associatif, et la difficile identification de l'employeur qui en résulte, sont accentués par les particularités du secteur d'activité de l'aide à domicile qui n'offre pas aux salariées un lieu collectif de travail. L'éloignement géographique du siège social ne permet pas toujours une bonne identification de l'équipe d'encadrement. Les salariées, malgré quelques dispositifs comme l'organisation de droits d'expression, travaillent seules, loin de leurs collègues et de leur employeur, dont l'identification est d'autant plus mal aisée que dans la relation de service, l'aide à domicile travaille concrètement pour l'usager et non pour l'association. Dans un contexte d'interaction exclusive, elle répond et « obéit » à l'usager qui définit ses besoins. Cela distend encore davantage le rapport entre employeur et salariées et restreint les possibilités d'incitation.

Outre son caractère éclaté, la fonction employeur associative présente d'autres caractéristiques qui la distinguent d'un employeur non associatif, et plus encore d'un employeur individuel tel le particulier employeur. D'abord, il s'agit d'un employeur collectif et bénévole : le CA décide selon le principe démocratique « une personne = une voix ». Les membres du CA (ou administrateurs) peuvent représenter une personne physique ou morale, ils peuvent faire partie du secteur d'activité au sens large (secteur social et médico-social), d'autres organisations d'économie sociale (beaucoup viennent de la mutualité), ou des collectivités locales (élus ou techniciens). Du fait des relations historiquement privilégiées d'associations d'aide à domicile avec les Conseils Généraux et les mairies (relations privilégiées héritières d'une situation quasi-monopolistique des associations entre les années 1940 et 1990), des administrateurs d'associations[215] (donc employeurs) sont aussi des élus locaux. Cette double casquette peut générer des tensions. Toutes les associations rencontrées disent devoir gérer une contradiction importante entre les incitations des Conseils Généraux à professionnaliser l'association (renforcement de l'encadrement intermédiaire, augmentation des temps de coordination, etc.) et ses personnels (développement de formations mais aussi de qualifications), et leur réticence à financer ces actions de coordination et de professionnalisation. Lorsque des conseillers généraux sont administrateurs, les tensions et les contradictions sont encore plus aiguës. Cela peut amener ces administrateurs à adopter une position particulière au sein de l'association, se contentant de siéger au CA, en s'impliquant

215 Il peut s'agir de la majorité des membres du CA pour certaines associations.

peu dans les affaires courantes, et adoptant une position plutôt externe et de conseil sur les activités concrètes de l'association. Plusieurs dirigeants associatifs disent éprouver des difficultés à mobiliser les administrateurs sur les problématiques quotidiennes auxquelles l'association est confrontée. Enfin, la fonction employeur dans le contexte associatif n'est pas complètement assumée, et parfois même « *douloureuse* » à incarner[216], notamment pour les militants de la première heure, désormais dans l'obligation d'incarner une réelle fonction d'employeur, alors qu'ils s'étaient engagés par adhésion au projet. Leur action était davantage tournée vers les usagers et le service. Les employeurs associatifs sont souvent des militants qui ont choisi ou accepté d'endosser les responsabilités d'employeur pour mieux défendre leur « cause », sans toujours avoir conscience qu'ils pourraient rendre compte de leurs pratiques devant le Conseil des Prud'hommes. Ils militaient parfois dans le même syndicat que « leurs » salariées et se trouvent brusquement en situation d'un « patron » qui doit sanctionner, arbitrer et réglementer les pratiques des salariées. Paradoxalement, si être administrateur d'une association est en général un choix, être employeur ne l'est pas toujours.

II.2.2. Les relations salariales dans les associations : repérage et descriptions

Après ces précisions quant à la fonction employeur, nous décrivons ici les strictes relations salariales, c'est-à-dire les relations entre employeurs et salariés, du point de vue des prérogatives salariales : recrutement, licenciement, paiement du salaire. Les autres éléments (organisations de travail, coordination, formation, etc.) se rapportent davantage au travail qu'à l'emploi salarié, et seront étudiés plus précisément dans le cadre des relations de travail. L'employeur est celui qui est traduit devant le Conseil des Prud'hommes en cas de conflit : le CA dans le cadre prestataire et le particulier dans le cadre mandataire.

Dans le mode mandataire, une seule forme de relation salariale existe : l'employeur est le particulier et la salariée l'aide à domicile. L'emploi se fait souvent par le chèque emploi service universel. Dans le cadre d'un service mandataire, il existe deux possibilités : soit le particulier recrute son aide à domicile, et décide dans un second temps de se faire aider par une association pour la gestion administrative et dans ce cas il recrute lui-même et licencie le cas échéant sa salariée ; soit le particulier s'adresse directement à une association mandataire qui lui envoie une salariée avec laquelle elle travaille déjà, et peut en proposer d'autres si la

216 Entretien 108 Conseiller Prud'homal (Prud-Em).

personne ne convient pas. Dans ce cas, le particulier ne recrute pas directement, mais peut licencier en cas de besoin.
Dans le mode prestataire, on identifie quatre types de relations salariales.

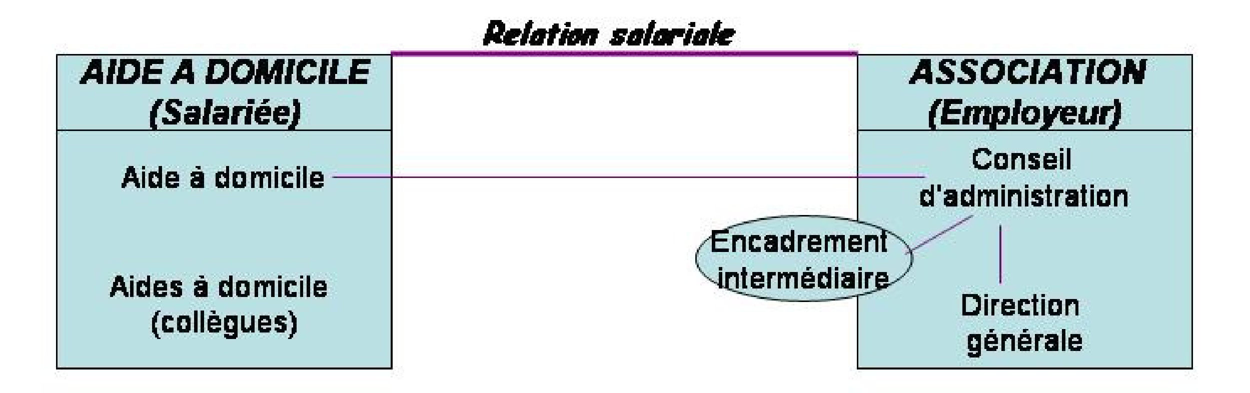


Schéma 23. La relation salariale associative prestataire

L'employeur est toujours le CA qui emploie les membres de la direction générale (directeur, éventuellement directeur des ressources humaines) ; les personnels administratifs (au siège social de l'association ou dans l'antenne locale) ; ainsi que les responsables de secteur (les postes d'encadrement intermédiaire sont en général situés dans les antennes locales, à proximité du lieu de travail des aides à domicile qui travaillent sous leur responsabilité). Il peut arriver que le CA n'emploie pas l'encadrement intermédiaire, soit parce que les responsables de secteur sont bénévoles (dans les associations rattachées à UNADMR, les emplois de coordination sont bénévoles), soit parce qu'elles sont employées par une collectivité locale (une mairie en général, qui a alors la charge de les recruter et les licencier). Enfin, le CA emploie les aides à domicile.
Conseil d'Administration – Direction Générale : Le CA recrute les membres de la DG. Les associations ont souvent un poste de direction, mais les grosses associations emploient aussi un directeur des ressources humaines. Des administrateurs (en général le président, vice-président, trésorier) recrutent le ou les membres de la DG, signent les contrats de travail, et licencient en cas de besoin. Ils paient les membres de la DG, mais souvent doivent s'associer avec les tutelles publiques pour remplir cette mission d'employeur : dans la mesure où tout recrutement, particulièrement de postes « chers », impacte sur la masse salariale et requiert l'accord préalable des tutelles. Cela concerne surtout les créations de postes (notamment de DRH) et moins les renouvellements.
Conseil d'administration – Emplois administratifs : L'employeur juridique des personnels administratifs est le CA, mais les rencontres effectives sont rares. Le recrutement et le

licenciement des personnels administratifs se font souvent par la direction des associations, parfois avec un représentant du CA. Les relations s'arrêtent souvent là. Dans la pratique, les personnels travaillant au siège social de l'association, où les présidents [217] se rendent régulièrement, les contacts informels peuvent être réguliers.

Conseil d'administration – encadrement intermédiaire : De même, l'employeur juridique est le CA, des administrateurs peuvent être présents pour l'embauche et le licenciement des encadrants intermédiaires. Ils se voient généralement peu, car les encadrants intermédiaires travaillent souvent dans des antennes locales, et non au siège social de l'association.

Conseil d'administration – aide à domicile : Le CA emploie, au sens juridique du terme, les aides à domicile, mais il n'y a quasiment aucun contact entre eux. Dans les associations rencontrées, les administrateurs ne participent pas à l'embauche des salariées, et parfois aux licenciements. Les entretiens et les recrutements des aides à domicile sont en général réalisés par l'encadrement intermédiaire. Les licenciements s'effectuent en présence d'un membre de la direction générale. Dans les faits, très peu de contacts sont établis, pour les mêmes raisons que pour les encadrants intermédiaires : les aides à domicile ne travaillent pas au siège social, qui est souvent l'endroit où se réunissent les administrateurs.

Pour ces trois cas de figures, le CA est l'employeur et joue le même rôle réduit, même s'il doit consentir en amont à toute création ou renouvellement de postes. Le plus souvent, il ne participe pas directement aux entretiens ni aux décisions finales de recrutement. Il est le « payeur » juridique du salaire de ces trois catégories de salariés.

Il est toutefois ici important de rappeler qu'il est très difficile de faire un idéaltype du fonctionnement associatif interne, tant sont grande la complexité et nombreux les cas de figures possibles. Des administrateurs peuvent avoir une double voire une triple « casquette », ce qui peut contredire les propos tenus plus haut. Par exemple, des administrateurs d'une association d'aide à domicile, rencontrés dans le cadre d'entretiens semi-directifs, étaient par ailleurs élus de communes sur lesquelles l'association intervient, et chargés du service gérontologique. Ils étaient à la fois administrateurs de l'association, donc employeurs des encadrants intermédiaires et des aides à domicile, et directement en contact avec eux, dans la gestion quotidienne du service sur la commune, ce qui peut d'ailleurs être vecteur de tensions. C'est le cas pour une situation rencontrée lors de l'enquête de terrain : une administratrice d'une association était élue communiste d'une commune d'intervention de l'association,

217 Cela n'est pas le cas pour tous les administrateurs, car les CA ont souvent lieu le soir, en dehors des heures de travail des administratifs, car il s'agit souvent d'emplois bénévoles réalisés en plus d'une activité salariée.

chargée du service gérontologique, donc en contacts quotidiens avec les salariées. Elle était aussi syndiquée à la CGT, et rencontraient les déléguées syndicales CGT de l'association. Ainsi, des propos « confidentiels » échangés en CA, sur les stratégies à venir, étaient souvent rapportés à tout le monde par les déléguées syndicales qui en avaient été informées de manière informelle par cette administratrice. Cette situation générait des tensions entre le CA et la DG, qui se plaignait que les déléguées syndicales leur « *tombent dessus* », à propos de décisions qui n'avaient pas encore été prises.

II.3. La relation de travail entre la salariée et l'usager

Le troisième type de relation identifiée, constitutive de la relation associative d'aide à domicile est la relation de travail, selon la définition de Marx précédemment étudiée, c'est-à-dire la relation qui se noue, au moment de l'activité de travail, entre la personne qui exécute un travail, sur la base de moyens de travail qui appartiennent à une autre personne (le logement privé, les ustensiles de ménage, de cuisine, etc.), et cette autre personne. En effet, « *l'existence d'une relation de travail ne dépend ni de la volonté exprimée par les parties ni de la dénomination qu'elles ont donnée à leur convention mais des conditions de fait dans lesquelles est exercée l'activité des travailleurs* »[218]. La relation de travail lie ainsi dans le cadre de notre recherche l'aide à domicile en tant que travailleuse, et l'usager en tant que personne pour laquelle et grâce à laquelle travaille l'aide à domicile.

Dans ce contexte, la relation de travail peut être encadrée par une relation salariale, mais ce n'est pas systématiquement le cas. Une fois encore, la relation de travail dans le cadre prestataire est plus complexe que dans le cadre mandataire. Dans le premier cas, deux types de relations de travail, complémentaires, existent : les relations internes à l'entreprise employeuse et les relations effectives de travail, qui se nouent sur le lieu principal de travail, à savoir les domiciles privés des usagers. Dans le second cas, un seul type de relation de travail existe : soit strictement bilatérale, soit faiblement triangulaire (du fait de l'intervention ponctuelle et marginale de l'association, si besoin).

218 Selon l'arrêt de la Cour (5° chambre) du 15 mai 2003 (voir le répertoire de jurisprudence III « Lexinter » http://www.lexinter.net/JPTXT3/definition_de_la_relation_de_travail.htm).

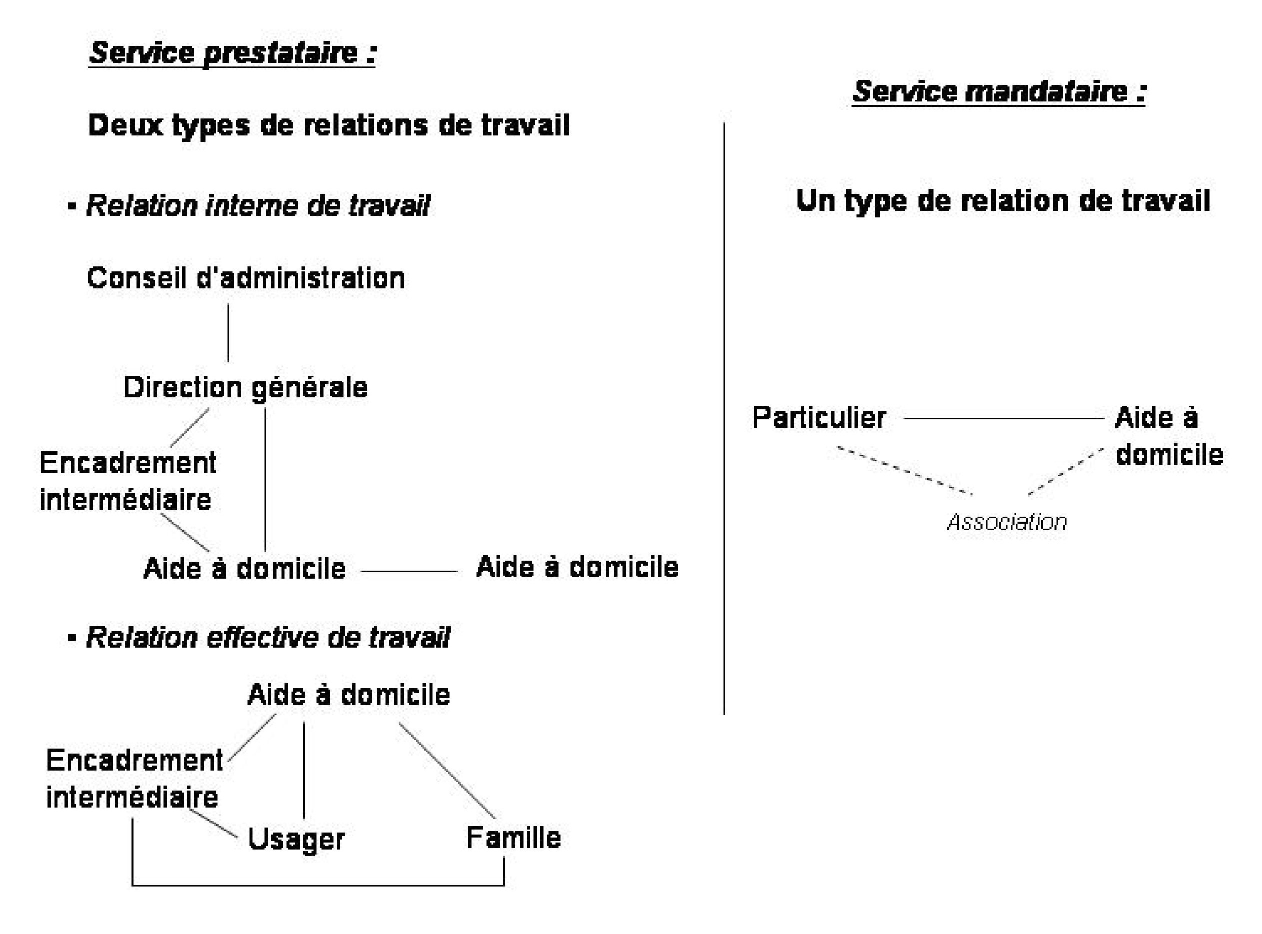


Schéma 24. Comparaison de la relation de travailsous les modes prestataire et mandataire

Dans le mode mandataire, la relation de travail et la relation salariale se confondent ; il s'agit de relations bilatérales. D'où la prédominance de la dimension interpersonnelle de l'activité : absence de collectifs de travail permettant une prise de distance vis-à-vis de son activité et de son employeur, interaction exclusive avec celui qui paie, qui donne les ordres et qui évalue. Dans un emploi direct, même intermédié, le particulier donne les ordres (il fait au jour le jour son propre plan d'aide), évalue, rémunère, licencie. Toutefois, quand il existe une entreprise mandataire, celle-ci peut intervenir comme tierce personne, en cas de problèmes entre l'usager et la salariée, même si le statut mandataire ne prévoit pas de telles interventions.

Dans le mode prestataire, la relation de travail est complexe, et est le résultat de deux types de relations de travail, qui dans les fait sont imbriquées : la relation interne à l'association, qui fait intervenir plusieurs acteurs (Conseil d'Administration, Direction Générale, encadrement intermédiaire, l'aide à domicile et les autres aides à domicile du même secteur d'intervention), et la relation effective de travail chez le particulier, qui fait intervenir deux acteurs seulement (l'aide à domicile et l'usager).

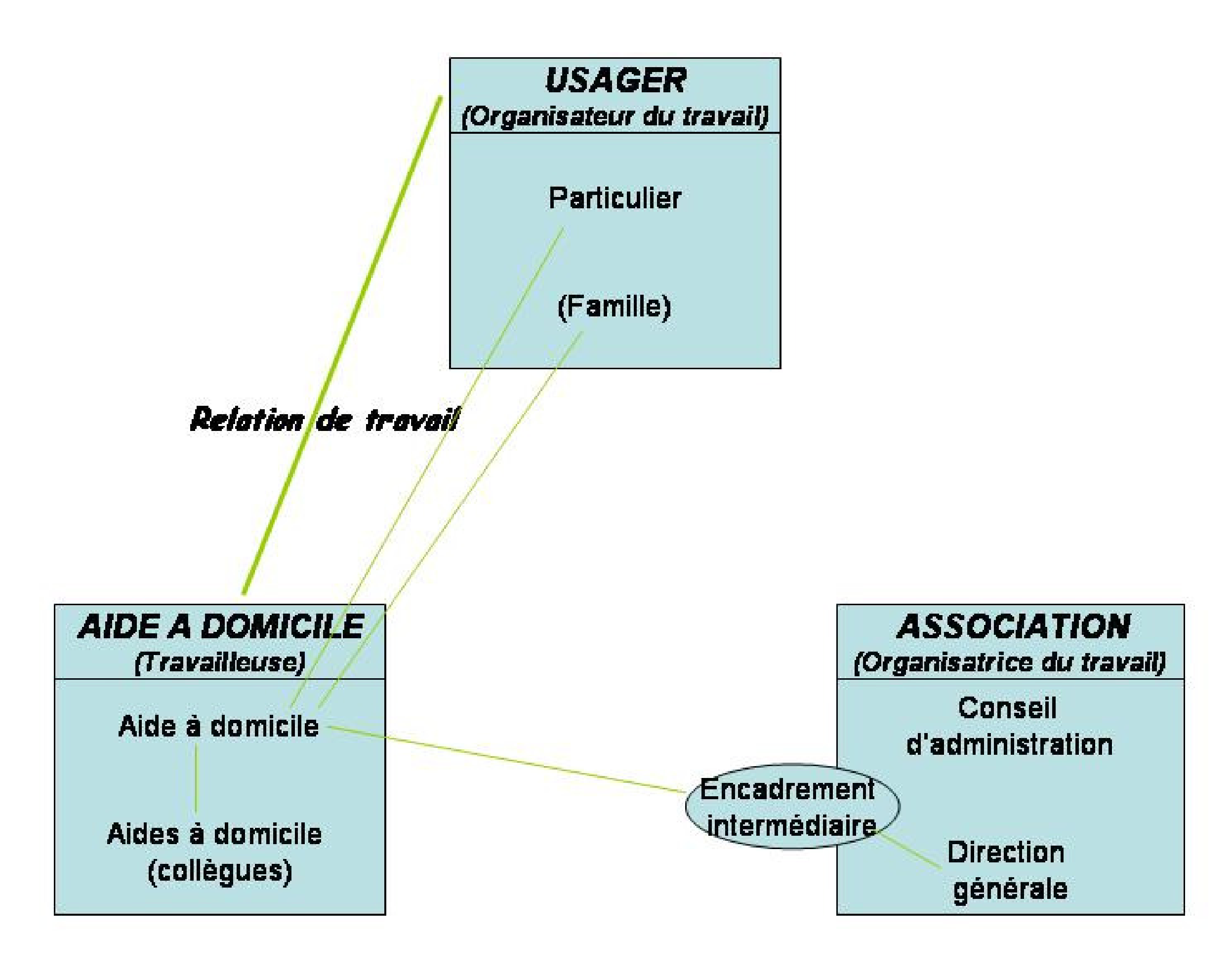


Schéma 25. La relation de travail associative prestataire

Plusieurs types de relations internes[219] de travail existent.

Conseil d'Administration – Direction Générale[220]

Il est difficile d'établir une relation de travail type entre le CA et la DG, tant d'importantes variations existent entre les associations, notamment selon la composition du CA qui peut être très absent de la gestion quotidienne de l'activité de l'association, ce qui confère une grande liberté au directeur général. Parfois, des entretiens réguliers existent entre quelques administrateurs (au moins le président) et le directeur qui peuvent aborder des questions d'organisation du travail de la DG.

Le CA n'a pas de relation de travail avec les autres salariés de l'association, c'est la direction générale qui occupe les autres rôles d'employeurs.

Direction Générale – encadrement intermédiaire

---

219 Par relation interne, nous entendons interne au lieu de contractualisation entre l'employeur et l'aide à domicile employé.

220 La relation de travail entre ces deux acteurs étant minime voire inexistante, elle ne figure pas sur les schémas.

La direction générale recrute, organise le travail des encadrants intermédiaires, les contrôle, les coordonne et les licencie le cas échéant (parfois en présence d'un membre du CA). Régulièrement, la direction rencontre les responsables de tous les secteurs d'intervention de l'association avec plusieurs objectifs : écouter les responsables de secteur sur leurs difficultés, les éventuelles propositions d'organisation de leur travail, etc. ; entendre, par la voix des responsables de secteur, la parole des aides à domicile (difficultés rencontrées, besoins de formations, etc.) ; coordonner le travail fait sur tous les secteurs ; communiquer sur la politique et la stratégie de l'association (se mettre d'accord sur un discours commun pour représenter l'association à l'extérieur) ; faire passer des informations aux responsables mais aussi aux aides à domicile, via les responsables de secteur (réformes en cours, etc.). Dans le quotidien, si un responsable de secteur a des difficultés avec une salariée, un usager ou une inquiétude quelconque, c'est à la direction qu'il doit s'adresser.

Direction Générale – aide à domicile[221]

Au quotidien, les aides à domicile ne sont presque jamais en contact avec les administrateurs (leurs employeurs juridiques) et très peu avec la direction générale. Néanmoins, des tentatives pour réduire cette distance qui sépare l' « association » des aides à domicile existent. C'est par exemple le cas d'une association iséroise, qui a procédé au recrutement d'une directrice des ressources humaines au début des années 2000 pour amorcer une réflexion sur les vecteurs d'engagement au travail des salariés, à tous les niveaux de l'association. La problématique est particulièrement complexe pour les salariés d'exécution, intervenant sur des lieux de travail dispersés, et pour qui le sentiment d'appartenance à l'association n'existe pas. En effet, au fil des entretiens, il est apparu que plusieurs aides à domicile ne savent pas qu'elles travaillent pour une association (beaucoup pensent travailler pour la mairie[222]). Pour remédier à cette situation, la DRH rencontre régulièrement les aides à domicile sur les secteurs, pour se présenter, et présenter l'association. La direction générale reçoit directement les aides à domicile lors des licenciements.

Encadrement intermédiaire – aide à domicile

L'encadrant intermédiaire de secteur est le seul supérieur hiérarchique avec lequel les aides à domicile sont en lien régulier, et souvent les seuls à être accessibles. L'encadrant intermédiaire recrute les aides à domicile, organise et coordonne leur travail et le contrôle. Lors du recrutement, c'est le responsable de secteur qui explique le travail à l'aide à domicile,

---

221 La relation de travail entre ces deux acteurs étant minime voire inexistante, elle ne figure pas sur les schémas.

222 C'est notamment le cas lorsque le responsable de secteur avec qui les aides à domicile sont en contact est employé par la municipalité.

mais parfois, cela se fait très vite, par manque de temps, et les aides à domicile ont souvent l'impression d'être envoyées chez les usagers, sans y être vraiment prêtes. L'encadrant intermédiaire est la seule personne à pouvoir se rendre chez l'usager à l'improviste, afin d'opérer des contrôles. Il est aussi la seule personne à qui l'aide à domicile peut s'adresser en cas de problèmes avec l'usager (violence morale ou physique, harcèlement, racisme, etc.), de problèmes organisationnels (temps de trajets entre deux interventions qui provoquent des retards chez les particuliers, absence d'escaliers et exigence du particulier de monter des réserves de bouteilles d'eau), de problèmes techniques (absence de balais serpillières obligeant l'aide à domicile à travailler à genoux), de renseignements sur les devoirs des aides à domicile (est-ce son rôle de lessiver les plafonds, les rideaux, les murs, faire le jardin ?), de problèmes personnels affectant le travail (impossibilité d'intervenir sur certains créneaux pour cause de garde ou autres), etc. Ainsi, les relations entre l'encadrement intermédiaire et les aides à domicile sont essentielles, dans la mesure où elles rompent l'exclusivité entre le particulier et la salariée ; exclusivité qui peut être source de tensions et de dysfonctionnements (dérives potentielles d'un rapport trop domestique et affectif). Ces relations sont déterminantes pour passer du « rendre service », caractéristique d'une logique domestique, au « délivrer un service professionnel » coordonné et encadré.

Dans des grandes associations fonctionnant en secteurs relativement autonomes, l'encadrant intermédiaire peut être le seul responsable en lien avec les aides à domicile. Or, cette situation peut poser problème en cas de mauvaise communication entre ces deux acteurs. L'aide à domicile se déplace rarement au siège social et reste sur son secteur d'intervention, souvent le même que celui où elle habite. Elle ne peut donc pas toujours contourner les difficultés de communication avec le responsable de secteur. Ainsi, quand ce dernier constitue un « mauvais » relais voire un écran aux difficultés ou aux besoins rencontrés par l'aide à domicile, celle-ci ne peut pas toujours remonter jusqu'à la direction.

Aide à domicile – aide à domicile

Les relations entre aides à domicile sont partie intégrante de la relation de travail interne dans les associations prestataires. Une différence essentielle par rapport à l'emploi direct est que les associations essaient de reconstituer du travail collectif, du travail d'équipe, dans ce secteur morcelé, dans lequel les salariées se trouvent isolées, dans des lieux de travail émiettés. Les temps de travail collectif sont divers : les réunions droits d'expression plusieurs fois par an (réunions entre les aides à domicile d'un même secteur, sans le responsable de secteur), les réunions d'équipes (régulières, mais aussi des réunions ponctuelles thématiques ou en cas d'urgence), les rencontres avec les collègues et le responsable de secteur au moins mensuelles

lors de la remise de la fiche de paie, les temps de formation, les réunions en sous-groupes (par exemple quand plusieurs salariées interviennent chez un usager qui pose problème, le responsable de secteur initie une réunion avec ces salariées pour faire le point).

> « *Un jour, on m'a enlevé une bénéficiaire car elle m'avait accusée d'avoir volé ses bijoux. Je l'ai su tard. J'attends toujours d'y aller avec la chef de service, mais rien. Comme si j'étais coupable. Moi, j'ai pu en parler, heureusement, car je connais du monde et je suis impliquée en CHSCT. Heureusement que j'ai pu en parler. Les filles qui sont seules, qui rentrent chez elles après une telle accusation de vol, c'est dur. Il faut en parler, sinon, on craque* »[223].

Au-delà de ces temps de travail collectif organisés, les aides à domicile côtoient d'autres collègues du même secteur géographique d'intervention. Plusieurs responsables de secteur disent essayer, même si ce n'est pas toujours possible, d'organiser les premières interventions des nouvelles recrues en binôme, afin qu'elles puissent prendre leurs marques aux côtés d'une aide à domicile expérimentée. Pour les usagers en situation de handicaps importants, des plans d'aide réalisés par les travailleurs sociaux du Conseil Général peuvent prévoir des interventions régulières en binôme, mais cela semble se faire de moins en moins. La tendance est plutôt de réduire les temps d'intervention et faire intervenir une aide à domicile plusieurs fois par jour sur des petites séquences.

Les aides à domicile peuvent également être amenées à échanger entre elles, dans le cadre d'une action de protestation, souvent pilotée par les syndicats lorsqu'ils existent. Même si le taux de syndicalisation est très bas[224], les syndicats des associations rencontrés ont réussi ponctuellement à faire émerger une parole commune, souvent autour de revendications précises face à des dysfonctionnements repérés et partagés par une partie des salariées. Par exemple, une action a été lancée dans une association, contre l'obligation faite aux aides à domicile non qualifiées de travailler le dimanche, auprès de publics très fragiles, pour l'accompagnement à la toilette ou autres actes essentiels de la vie quotidienne, alors que l'accord de branche de 2002 stipule que les catégories non qualifiées, A et B, doivent se contenter des tâches d'entretien, et de tâches administratives simples.

---

223 Entretien 40 Aide à domicile (S-C-Dr-Mut1).

224 On ne connaît pas le taux de syndiqués dans le secteur de l'aide à domicile, mais les trois principaux syndicats de salariés du secteur rencontrés (la CGT, la CFDT, Sud Santé Sociaux) s'accordent sur ce point. La CGT a entrepris un comptage (en cours) de ses syndiquées dans le secteur.

Ainsi, les relations entre les aides à domicile elles-mêmes sont une donnée importante pour comprendre comment une conscience professionnelle et un sentiment d'appartenance à un groupe professionnel peut se développer.

De cette pluralité de relations de travail internes à l'association, découle la relation « effective » de travail[225], qui se contracte non plus dans l'association, mais au domicile du particulier bénéficiaire du service. La relation effective de travail résulte elle aussi de plusieurs types de relations.

Encadrement intermédiaire – Particulier

Avec l'aide à domicile, l'encadrant intermédiaire est le seul interlocuteur direct auquel peut s'adresser l'usager à propos du service rendu, en cas de plaintes ou de demandes particulières. Pour les factures et les aspects financiers, l'usager est en contact avec les personnels administratifs. Les relations entre l'encadrant intermédiaire et l'usager s'articulent autour de trois moments.

D'abord lors de la première visite, avant le début des interventions à domicile, pour présenter l'association à l'usager, en expliquer le fonctionnement ou les valeurs. Il s'agit surtout de comprendre ce qu'attend l'usager de l'aide à domicile, et de recadrer ses demandes si elles ne s'inscrivent pas dans l'activité de l'association. Plusieurs responsables de secteur interrogées disent que ces premières visites montrent souvent que les personnes âgées considèrent *a priori* les aides à domicile comme des femmes de ménage, et souhaiteraient qu'elles se concentrent sur le nettoyage. Or, dans les conventions collectives de l'emploi prestataire, il est spécifié que les aides à domicile n'ont pas à nettoyer les murs, ni les plafonds, ni les moquettes. Cette première visite et ce « recadrage » sont d'autant plus essentiels, que souvent, les aides à domicile ne connaissent pas leurs droits, ni ce qui ne fait pas partie de leur travail.

> « *Il est important que l'on fasse bien comprendre aux personnes ce que les aides à domicile peuvent et ne peuvent pas faire, car une fois que le service commence, on n'a plus beaucoup de prises. Je me suis plusieurs fois rendue compte que des aides à domicile supportent des situations intolérables qui n'ont pas lieu d'être, mais qui ne me disent rien, en pensant que bien faire*

225 La relation « effective » de travail est plus large que la relation interne. Elle comprend le particulier (parfois sa famille) pour le prestataire. Ce sont particulièrement sur les relations avec ces deux acteurs supplémentaires que nous nous concentrerons, les relations entre les autres acteurs ayant déjà été étudiées dans le cadre de la relation interne de travail.

son travail, c'est répondre positivement à toutes les demandes des personnes âgées »[226].

Le deuxième moment de rencontre est lié à des requêtes particulières et ponctuelles des usagers. Par exemple, si des nouveaux besoins apparaissent après un changement de situation de l'usager ou de son état de santé et s'il s'avère que le plan d'aide n'est plus adapté. Il s'adresse alors au responsable de secteur car ce pouvoir d'arbitrage ne relève pas de l'aide à domicile.

Enfin, en cas de mécontentement à propos du travail de l'aide à domicile, l'usager doit signaler au responsable de secteur, les dysfonctionnements (retards, etc.). Plus globalement, s'il y a une incompatibilité ressentie par l'usager entre lui et la salariée, c'est au responsable qu'il doit le signaler. Plusieurs responsables de secteur se plaignent de devoir gérer des comportements ouvertement racistes des usagers qui refusent des aides à domicile en raison de leur couleur de peau ou de leur religion. L'arbitrage est alors difficile : le responsable doit-il changer d'aide à domicile et ainsi répondre à une requête illégitime ? Ou bien doit-il expliquer que si l'aide à domicile fait correctement son travail, il n'y a aucune raison de changer ? Dans ce cas, il y a un risque que l'animosité de l'usager se polarise sur la salariée, la contraignant à travailler dans un contexte difficile.

Aide à domicile – Particulier :

Les relations entre l'aide à domicile et le particulier constituent le point nodal des relations d'aide à domicile. Conformément à ce qui a été développé dans le chapitre 2, ces relations se développent sur la base d'activités de natures diverses : des tâches ménagères[227], des tâches d'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne, des temps de socialisation (déplacements dans le quartier, discussions, jeux, lecture), de l'aide aux tâches administratives, et enfin, des aides spécifiques selon le type d'usagers (par exemple, les TISF peuvent être amenées à assister aux temps de droits de visite de parents divorcés, aller chercher les enfants à l'école, accompagner les personnes âgées faire leurs courses, etc.).

Aide à domicile – Famille :

Les aides à domicile sont souvent en rapport avec la famille de l'usager quand celui-ci ne peut plus s'exprimer du fait de sa santé, et/ou parce que l'aide à domicile peut intervenir à des moments où la famille est en visite chez lui. Quand l'usager peut s'exprimer, les relations entre la famille, l'aide à domicile et l'usager peuvent s'avérer compliquées et sources de

226 Entretien 64 Responsable de secteur (RS-Is-Ass2).

227 Les activités réalisées chez des personnes fragilisées et en leur présence ne sont jamais strictement ménagères. L'aide à domicile s'inscrit dans la prévention de la perte d'autonomie.

tensions : les familles attendent souvent du service autre chose que les usagers eux-mêmes. Plusieurs aides à domicile ont exprimé leurs difficultés à répondre à la fois aux attentes des familles (« tout doit être propre »), et à celles de l'usager souvent plus sensible à la qualité de l'intervention immédiate, et au temps que prend l'aide à domicile pour discuter et être disponible. Quand l'usager ne peut pas s'exprimer, les relations entre la famille de l'usager et l'aide à domicile peuvent aussi être conflictuelles, chacun pensant qu'il sait mieux que l'autre quel type d'intervention convient le mieux à l'usager.

> « *Il y a des personnes chez qui j'interviens depuis longtemps, je les connais bien. Parfois même j'intervenais avant qu'elles ne perdent complètement la tête. Je les connais, et je sais bien ce qu'elles voudraient si elles pouvaient parler. Des fois, je le sais mieux que leur famille qui ne vient jamais les voir. Quand Madame X. pouvait encore parler, elle se plaignait beaucoup de sa fille. Et maintenant qu'elle est Alzheimer, elle ne peut plus rien dire, et sa fille me dit de faire des choses, alors que je sais pas bien que ça ne lui plait pas…* »[228].

> « *Avec la famille, c'est « moi je sais » et « vous vous ne savez pas ». On ne nous reconnaît aucune expertise professionnelle. La dernière fois, la fille d'une personne est rentrée et a dit : « mais pourquoi maman tu as fait faire une compote maison par l'aide à domicile, alors que je t'en ai acheté en boîte ? Ca sert à rien qu'on paie une aide à domicile pour te faire de la compote si tu en as déjà dans ton placard ». Alors que tout le temps de la préparation, on a discuté, elle a même ri, alors qu'elle était couchée quand je suis arrivée* »[229].

Des familles d'usagers très dépendants se disent en partie insatisfaites du travail de l'aide à domicile, mais se résignent en disant que cela vaut mieux que la solitude de leur parent.

> « *Elle arrive souvent en retard, ce n'est pas toujours très propre quand elle part, parce qu'elle parle beaucoup, parfois au lieu de faire ce qu'on lui demande, mais bon, elle est gentille, et surtout, quand je travaille, ça fait de la compagnie à ma mère* »[230].

228 Entretien 7 Aide à domicile (S-A-Is-Ass7).
229 Entretien 41 Aide à domicile (S-C-Dr-Mut2).
230 Entretien 90 Usager (*op. cit.*).

Ces relations entre l'aide à domicile et le particulier, et parfois entre l'aide à domicile et la famille du particulier, constituent la relation « immédiate » de travail, c'est-à-dire les relations qui se tissent sur le lieu de travail, pendant le processus de production et de délivrance du service.
La différence essentielle entre la relation de travail dans le cadre de l'emploi mandataire et le système de relations constituant la relation de travail dans le cadre d'un service prestataire, réside dans le degré de réduction des effets de l'interaction exclusive entre le particulier et la salariée. Cette réduction est beaucoup plus élevée dans le cadre prestataire, avec des outils comme la prescription du service par des personnes tierces, des outils de contrôle et d'intermédiation, des instances de coordination, etc. Elle est modeste dans le cadre de l'emploi mandataire, et nulle dans l'emploi direct non intermédié.

Ainsi, les associations d'aide à domicile ont reconnu, consolidé et structuré des activités d'origine domestique d'une manière originale, impliquant trois types d'acteurs. La relation associative d'aide à domicile repose en effet sur un triptyque relationnel, comme l'atteste le schéma ci-dessous reprenant toutes les relations qui viennent d'être précisément exposées.

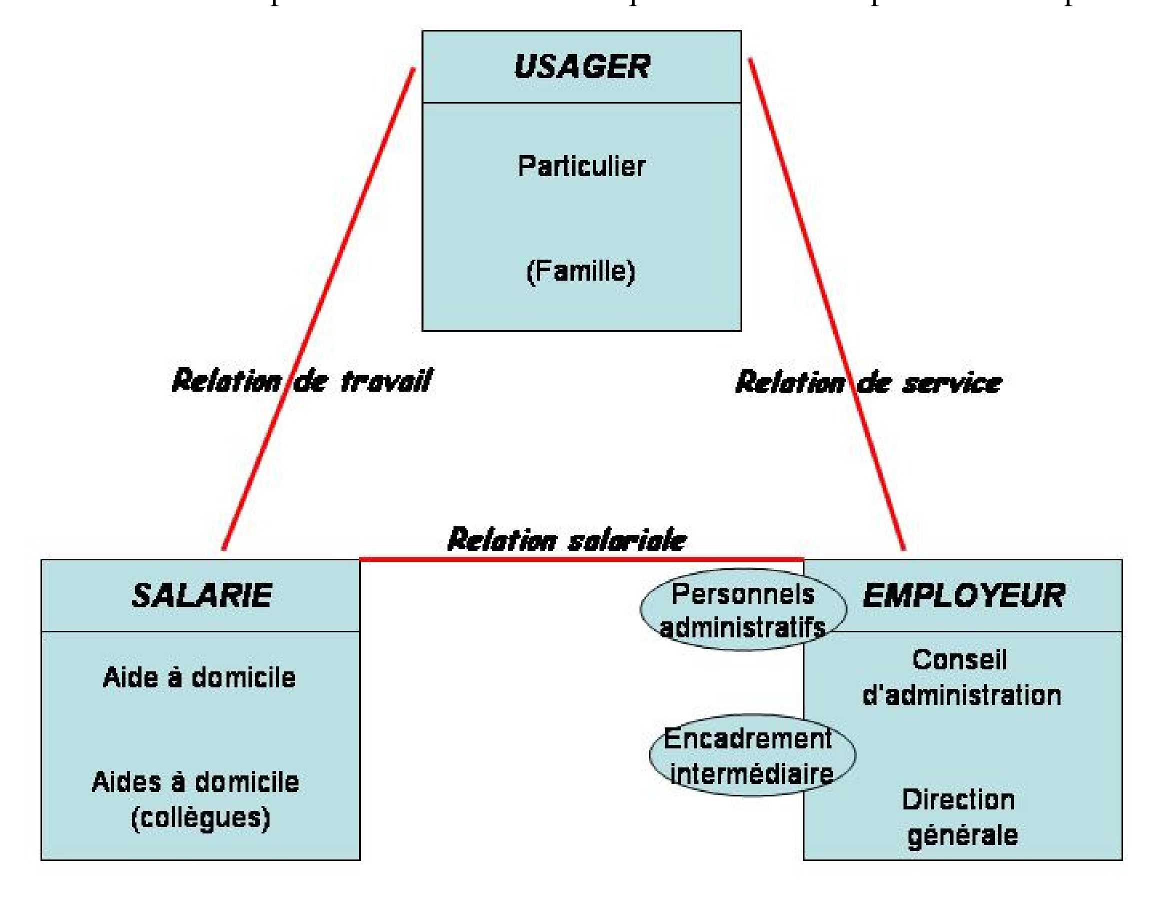


Schéma 26. Le triangle relationnel des associations d'aide à domicile

Si les relations en emploi direct (intermédié ou non par une entreprise mandataire) sont en général simples à expliquer, parce que bilatérales, les relations sont beaucoup plus nombreuses et complexes. Le pôle de l'usager est constitué de l'usager qui reçoit directement le service, mais aussi souvent de sa famille, notamment quand les usagers sont en situation de grande dépendance, dans l'incapacité de parler, de faire part de ses besoins, de l'adéquation des services fournis, etc. La famille peut ainsi être l'interlocuteur principal de l'association. Une difficulté importante touche à ce propos les aides à domicile et l'encadrement intermédiaire : répondre aux demandes des usagers et des familles, quand celles-ci sont contradictoires. Le pôle de l'employeur est composé du conseil d'administration, qui est l'employeur légal, mais aussi de l'équipe de direction, qui a la charge de la cohérence interne de l'association. Dans son rôle de mise en cohérence de l'organisation interne de l'association, le pôle employeur s'appuie largement sur deux catégories de personnels : les personnels administratifs et l'encadrement intermédiaire. Une difficulté majeure réside aussi à l'intérieur même du pôle employeur : les divergences de points de vue possibles entre les administrateurs et la direction. Enfin, le troisième pôle est constitué de plusieurs aides à domicile. La présence de collègues de travail constitue d'ailleurs une forte spécificité du système prestataire, dans un champ d'activités dont le travail est par nature isolé (lieux de travail multiples et non collectifs) et éclaté (sur des horaires souvent atypiques et morcelées).

Une troisième et dernière section ira plus loin encore dans la compréhension du système associatif. Elle aura en effet pour premier objectif d'expliquer dans quelles mesures le triangle associatif repose sur un équilibre entre les trois pôles du triangle, équilibre permis par l'existence d'un point nodal au centre du triangle, constitué par les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire. Ensuite, au-delà de la spécificité de l'articulation des trois relations, nous caractériserons l'association comme une organisation productive particulière, appelant un cadre analytique certes socio-économique, mais qui plus est, capable d'intégrer les éléments majeurs issus de la théorie de l'association.

Section III. Une maîtrise associative du triangle relationnel

Conformément à ce qui a déjà été dit, ce n'est pas l'existence d'un triangle relationnel qui est spécifique aux associations, mais la manière dont les associations articulent et organisent en leur sein ce triptyque relationnel.

III.1. Un équilibre reposant largement sur l'encadrement intermédiaire

Si d'un point de vue formel, nous avons dans un premier temps schématisé les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire comme faisant partie du pôle « employeur », les chapitres précédents ont montré le rôle déterminant du triple rôle d'intermédiation joué par cet acteur. C'est pourquoi nous proposons à présent d'intégrer cet acteur à notre triangle comme suit :

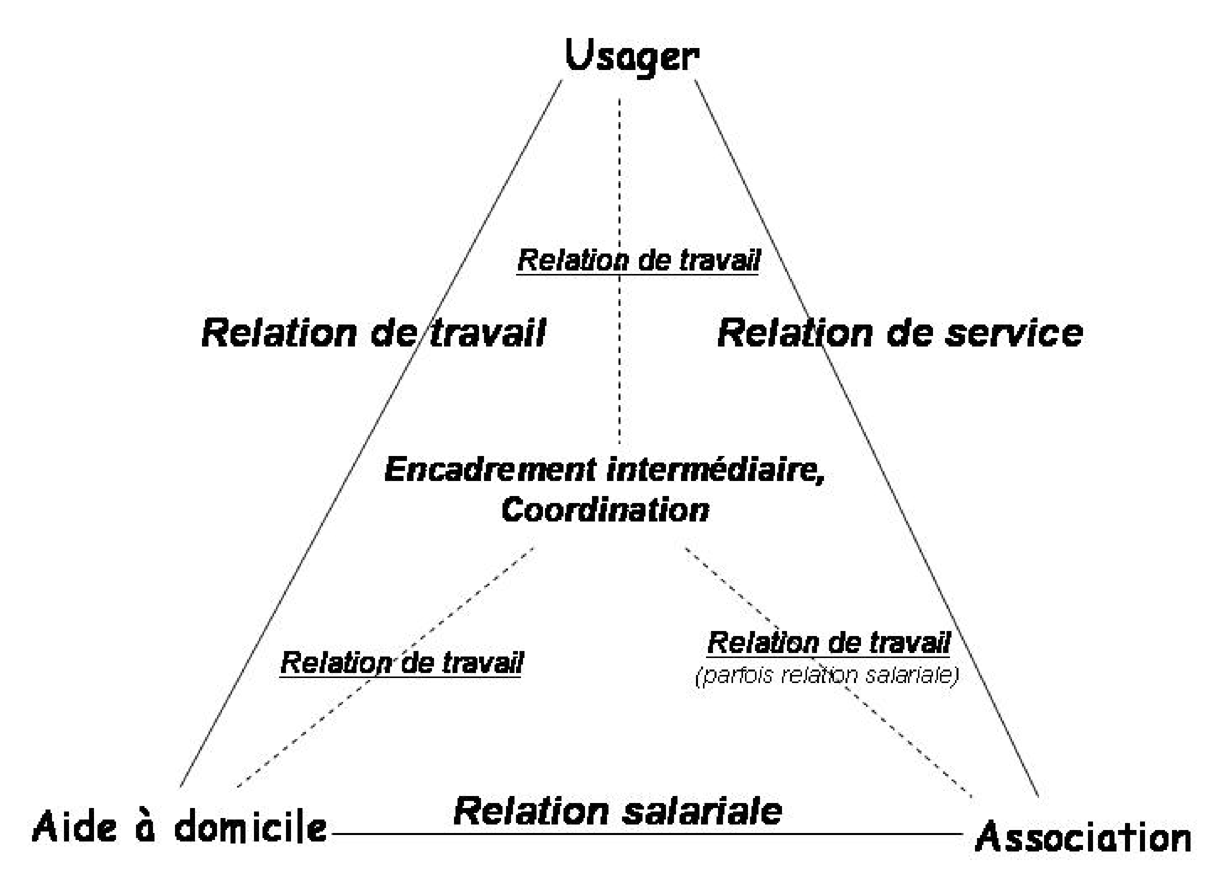


Schéma 27. Le rôle déterminant des postes de coordination et d'encadrement intermédiaire dans les associations d'aide à domicile.

L'encadrement intermédiaire n'apparaît plus comme appartenant uniquement au pôle employeur, tant les développements ci-dessus ont témoigné de la centralité de cet acteur dans la mise en cohérence d'ensemble du service rendu aux usagers, constituant à ce titre une spécificité forte du système prestataire par rapport à l'emploi direct, mais aussi par rapport aux autres formes d'organisations prestataires.

Si la présence de ces trois types de relations, que sont les relations de service, salariale et de travail, n'est pas propre aux associations, c'est à la fois la nature des relations (déterminée par les pôles complexes) et leur articulation (reposant largement sur ce point nodal que constituent les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire), qui nous semblent être spécifiques à l'acteur associatif. Cette articulation particulière s'appuie largement sur la relation de travail, du fait de la présence de l'intermédiation essentielle que représentent les postes d'encadrement intermédiaire et de coordination. La schématisation du triptyque relationnel dans le contexte associatif s'appuie sur un triangle équilatéral, c'est-à-dire que l'articulation entre les trois pôles, dans l'idéaltype associatif, repose sur un équilibre fin, permis par le centre du triangle. Sans cette triple intermédiation, le triangle serait aplati dans le cadre des grosses associations, et la relation liant l'usager à l'aide à domicile serait proche de l'emploi direct.

III.2. Pour une approche socio-économique de l'association, au carrefour de la socio-économie des services et de la socio-économie du travail

Ainsi, il apparaît à ce stade de notre démonstration que l'organisation associative est particulière d'un double point de vue. D'une part les relations qui se nouent en son sein sont de natures différentes que les autres formes d'organisations existantes dans un même secteur. D'autre part leur articulation entre elles est différente, et repose sur un équilibre entre les différentes parties prenantes, équilibre résultant de l'histoire des associations d'aide à domicile en particulier (et des organisations d'économie sociale en général), qui est l'histoire de l'implication de diverses parties prenantes selon des modes d'intégration à l'organisation particuliers.

Appréhender cette réalité associative et saisir l'existence de logiques propres, nous a conduits à nous doter d'un cadre d'analyse fondé sur trois piliers : un premier s'appuyant sur l'approche systémique (pour comprendre la nature des articulations des différentes relations entre elles), un second sollicitant les apports de la socio-économique (pour être en mesure d'analyser en profondeur l'implication des différentes parties prenante, appartenant au monde socio-économique, sociopolitique ou encore socio-administratif), et un troisième pilier issu de la théorie de l'association cherchant à en comprendre les logiques propres (Laville, Sainsaulieu, 1997 ; Laville, Nyssens, 2001).

III.2.1. Un enjeu théorique et pratique

Comprendre le fonctionnement, les règles d'organisation des associations, ainsi que la nature de ce qu'elles produisent, constitue un enjeu théorique majeur. En effet, il est difficile dans la littérature existante de lire des travaux visant à proposer un cadre d'analyse propice à cela. En général, soit les associations sont étudiées à la lumière de leurs différences avec les entreprises lucratives, selon une grille d'analyse de l'économie de marché[231] ; soit à la lumière de leurs différences avec les établissements publics (comme l'attestent les travaux de Hély, *op. cit.*). Dans ce contexte, l'élaboration d'un cadre théorique global visant à spécifier l'entreprise associative reste un défi majeur pour la recherche, comme l'atteste le thème retenu pour les dernières journées du Réseau Inter Universitaire sur l'Economie Sociale et Solidaire : « *Elaborer un corpus théorique de l'économie sociale et solidaire pour un autre modèle de société* »[232]. Cette thèse a pour objet de participer à une telle élaboration.

Si l'élaboration d'un cadre d'analyse adéquat avec le fonctionnement associatif constitue un enjeu théorique majeur, elle constitue aussi un enjeu pratique de taille, particulièrement aigu à l'heure où les travaux sur le risque de banalisation des organisations d'économie sociale et solidaire se développent (Hély, *op. cit.* ; Lefebvre, Jany-Catrice, *op. cit.*). D'ailleurs, la transposition de réponses et d'outils méthodologiques issus des entreprises lucratives aux associations, c'est-à-dire la transposition de « *réponses méthodologiques qui ne questionnent pas les modèles implicites auxquelles les questions des associations se réfèrent* » (Laville, Sainsaulieu, *op. cit.*, p7) peut s'avérer perverse. Les auteurs poursuivent par des exemples de la forte inadéquation de ce type de réponses avec les associations : « *A l'interrogation sur le sens de leur action, sur leur projet nécessaire lorsqu'il y a, par exemple, désaffection de leurs membres, il est répondu par un diagnostic stratégique* » ; « *A la recherche d'une cohérence entre leur projet et leurs activités multiples, elles sont invitées à rationaliser leur organisation pour une plus grande performance et une meilleure maîtrise de leurs coûts* » ; ou encore « *Des techniques de gestion participative sont introduites quand il s'agit de retrouver des valeurs qui font sens dans l'action collective* ». Les auteurs terminent par un appel en faveur d'une approche plus globale, c'est-à-dire à la fois systémique et socio-économique, quand ils écrivent : « *Le détour par une réflexion sur la société et la place de l'association est indispensable pour la compréhension d'une organisation qui s'inscrit dans un enjeu de société* ».

[231] Pour l'approche standard des associations, voir Laville, Nyssens, 2001.
[232] Il s'agissait des X° rencontres du RIUESS, à Luxembourg, en juin 2010.

Ainsi, être capable de rendre compte des particularités de l'association constitue un enjeu théorico-pratique fort, qui conditionne leur pérennité : il faut dans un premier temps en avoir conscience et être capable d'en rendre compte, avant d'être en mesure de développer des pistes d'aide à l'adaptation à un environnement en mutations, dans le respect de leur logique propre.

III.2.2. L'association : ni l'Etat, ni le marché

Le premier niveau de l'analyse est de différencier l'association des deux autres formes majeures de production de service : l'Etat et le marché. C'est ce que montre l'approche standard étendue, ou la « *théorie néoclassique renouvelée* » (Nyssens, Laville, *op. cit.*, p212). Dans ce cadre d'analyse et comme le montrent les deux auteurs, l'approche standard explique la présence des associations, et plus généralement du secteur sans but lucratif, par les défaillances du marché et par celles de l'Etat. Ainsi, les associations permettraient de pallier les carences du marché en terme d'accès à l'information, par les relations de confiance qu'elles permettraient. Elles permettraient ensuite de faire émerger des besoins non formulés en demandes claires, du fait de leur caractère moins centralisé que l'Etat, et de leur finalité non lucrative, contrairement aux entreprises lucratives dont les « *initiatives se limitent aux actions sous-tendues par une espérance de gains tangibles et appropriables dans des délais raisonnables, ce qui réduit sensiblement leur champ d'action du point de vue de l'intérêt collectif* » (p 218). Ainsi, les associations seraient les seules, dans l'aide à domicile par exemple, à être en mesure de reconnaître les enjeux collectifs de ces services, et la « demande excédentaire » qui ne peut ni être couverte par l'Etat (selon la théorie des choix publics, les décisions de financements publics répondent aux attentes de l'électeur médian, donc des demandes demeurent non satisfaites), ni par les entreprises lucratives (qui ne répondent pas aux demandes non solvables). C'est ce que les auteurs nomment la « *décentralisation d'une mission d'intérêt collectif* » et « *le capital de confiance* » (p 220) que permettraient les associations d'aide à domicile, comparativement aux autres formes d'organisation du secteur.
Si ce cadre théorique a le mérite de commencer à pointer les spécificités des associations par rapport à d'autres formes d'organisations, essentiellement les organisations publiques et lucratives, il ne parvient pas à sortir de la comparaison systématique : il analyse les associations avec le prisme de l'analyse des choix publics et du positionnement des entreprises lucratives sur un marché. Ce cadre d'analyse n'est pas en mesure de comprendre le

positionnement de l'association dans son territoire d'implantation, résultant de l'implication d'une pluralité de parties prenantes, répondant à des besoins collectifs. Il apparaît donc ici nécessaire de dépasser le cadre de la comparaison systématique pour élaborer une approche des associations en tant que telles.

III.2.3. L'association, une organisation productive socio-économique

La particularité la plus manifeste de l'entreprise associative est sa configuration institutionnelle : son « *irréductible spécificité institutionnelle* » repose sur « *le principe d'action selon lequel les acteurs sociaux se sont accordés pour fonder l'entité concernée* » (Laville, 1997a, p24).

L'association, comme toute entreprise, produit des biens et services. Toutefois, on peut spécifier l'entreprise associative comme suit : dans une association, « *les biens et les services sont générés par le lien social* ». Le triangle relationnel, conditionné par le point nodal que constituent les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire, schématise ce type de corrélation, différente de celle caractéristique des entreprises lucratives, dans lesquelles « *les biens et les services engendrent le lien social* » (Laville, 1997b, p35). Ainsi, le triangle apparaît comme une condition à la production des services dans le contexte associatif, alors qu'il apparaît plutôt comme une conséquence du mode de production, ou du type de biens ou services produits dans les entreprises. Par exemple, la relation triangulaire peut exister dans les entreprises industrielles, mais elle ne conditionne pas la production des biens. Elle résulte plutôt d'une évolution des pratiques de management ou de gestion des ressources humaines dans les entreprises, qui insistent de plus en plus sur la figure du receveur du bien (ou « client »), ici davantage symbolique que réelle durant le processus de production. Alors que dans les associations, la figure de l'usager n'est pas symbolique : elle est irréductible à un moyen de mobilisation de la force de travail par des supérieurs ou des managers, mais la présence effective des usagers, dans les instances décisionnelles des associations et tout au long du processus de production, est une condition à l'existence même d'une association. Il en va de même pour d'autres parties prenantes, qui figurent sur le schéma précédent, caractérisant l'association d'aide à domicile comme un sous-système d'un ensemble plus large. En effet, les pouvoirs publics et les autres partenaires locaux font partie intégrante du fonctionnement associatif, et représentent bien plus que le contexte ou l'environnement institutionnel des associations. C'est ce qu'attestent des situations fréquentes, précédemment

décrites, dans lesquelles des élus locaux siègent dans les Conseils d'Administration d'associations. Ou bien, quand les associations reposent largement sur des financements publics. La socialisation, ou le « *lien social* » pour reprendre les termes de Laville, n'est pas seulement le résultat de la vente d'un service ou d'un bien par l'association sur un marché, mais elle est bien une condition (nécessaire mais non suffisante) à la réalisation d'un bien ou à la prestation d'un service.

Ainsi, l'organisation associative est certes une organisation productive, mais ses rapports à l'activité économique ne peuvent être saisis à travers la seule référence au marché. Laville parle en effet d'une « *multi dimensionnalité dynamique du rapport à l'activité économique* », telle que l'atteste la multiplicité des parties prenantes de différentes natures dans une même association. Dans ce contexte, l'association représente bien un compromis entre plusieurs « *économies* » selon certains auteurs (Laville, *op. cit.*)[233], ou plusieurs « *logiques* » (Dussuet, Loiseau, *op. cit.*)[234] selon d'autres, ou encore plusieurs « *conventions* » (Ribault, *op. cit.*)[235]. Ce compromis repose sur des spécificités associatives, comme la mobilisation de ressources non monétaires, comme le bénévolat (qu'il soit dirigeant ou employé), ou encore de ressources publiques (des financements peuvent être accordés sur la base de l'utilité sociale que peuvent produire les associations).

Une implication forte du fait de considérer l'association comme une organisation productive socio-économique est la suivante : la compréhension de la production d'un service, rendue possible par une gestion particulière de l'emploi et du travail[236], nécessite une analyse « *socio-professionnelle* » et non une analyse « *socio-technique* » (Laville, *op. cit.*), dans le sens où « *une fraction importante de la validité associative semble bien de jouer sur une capacité de professionnalité maîtrisée ou tempérée* » (p47). Dans ce cadre, l'appréciation de la professionnalité d'une association ne peut s'apprécier selon des outils issus de la gestion des entreprises lucratives, ni même selon ceux issus de la gestion des établissements publiques. A cet égard, le triangle relationnel constitue un outil intéressant pour apprécier la professionnalité des associations : le caractère équilibré du triangle entre ses trois pôles

233 Le compromis concerne alors trois types d'économies : l'économie marchande, l'économie non marchande et l'économie non monétaire.
234 Le compromis concerne ici les logiques domestique, civique et professionnelle.
235 L'auteur retient ici une pluralité de conventions, dont les conventions relationnelle, domestique, industrielle, professionnelle, etc.
236 C'est-à-dire la compréhension du triangle relationnel dans les associations d'aide à domicile.

constitutifs renseigne sur la capacité d'une association à reposer sur une telle professionnalité maîtrisée.

Ainsi, après avoir compris que le triangle relationnel constitue le cœur de la production d'un service par une association, et non seulement un mode d'organisation, on comprend que du maintien de son équilibre dépendra la pérennité du modèle associatif de production de services en général, et de production de services d'aide à domicile pour ce qui nous concerne.

III.2.4. Pour une approche de l'association, au carrefour de la socio-économie du travail et de la socio-économie des services

Ainsi, l'association est une organisation productive originale, qui ne peut se comprendre sans approche socio-économique systémique, conformément à ce que ce chapitre a montré. Au vu du triangle relationnel, outil d'analyse sur lequel repose notre analyse, et à partir duquel la troisième et dernière partie tentera d'analyser la manière dont les relations de service, de travail et d'emploi s'articulent dans le contexte associatif, l'approche socio-économique de l'association dans laquelle nous nous inscrivons se situe au carrefour de la socio-économie du travail et de la socio-économie des services. En effet, si le fonctionnement associatif repose sur une articulation particulière de ces trois types de relations, permise par un point nodal situé en son centre, la compréhension de ce fonctionnement global nécessite une analyse elle-même capable d'articuler ces trois types de relations. Or, la socio-économie du travail, et plus particulièrement l'approche hétérodoxe de la segmentation du marché du travail, permet de comprendre les différentes manières dont relations de travail et d'emploi peuvent s'articuler, selon le contexte dans lequel se trouvent les entreprises (valorisation des métiers, profil des salariés, nature de l'activité salariée, etc.). D'un autre côté, la socio-économie des services telle que présentée par Jean Gadrey, montre que la relation de service n'existe pas sans la relation concrète de travail, liant le salarié avec le destinataire du service produit. L'association, sans doute davantage que toute autre forme d'organisation au vu de ce que le paragraphe précédent a mis en lumière, constitue un objet d'étude et de recherche privilégié pour l'articulation de ces deux types d'approches, tant elle résulte d'une imbrication de diverses relations entre diverses parties prenantes. En ce sens, elle n'est pas un nœud de contrats, et son mode d'organisation appelle un cadre théorique capable de lier les trois types de relations : la relation de service n'est ici pas appréhendable comme un produit fini,

perceptible *in fine* indépendamment de ses conductions de production, mais elle résulte d'une imbrication complexe de relations, elle est un processus davantage qu'un résultat. Le processus de la production associative de services d'aide à domicile ne peut se comprendre que sur la base d'une compréhension globale du système. Cette compréhension globale nous est rendue possible par la mobilisation de ces deux courants théoriques que sont la socio-économie des services et la socio-économie du travail.

Ainsi, les associations d'aide à domicile ont fait émerger, ont reconnu, consolidé et structuré des activités d'origine domestique d'une manière originale, impliquant trois types d'acteurs. La relation d'aide à domicile, qu'elle soit associative ou non, repose sur un triptyque relationnel quand elle s'effectue dans un autre cadre que celui de l'emploi direct. Ainsi, si l'existence d'un système triangulaire de relations n'est pas spécifique aux associations, c'est le système lui-même qui l'est, à la fois du point de vue de la forme du triangle et de la nature des relations qui le constituent. La principale spécificité du triangle relationnel dans le contexte associatif est l'équilibre des relations entre les trois parties prenantes, permis par le point nodal en son centre constitué par les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire. Nous analyserons ainsi dans les chapitres suivants les spécificités de la relation associative d'aide à domicile par l'analyse des articulations entre ces trois types de relations. Ce sont la nature des relations et leur articulation particulière, en leur sein et avec leur environnement, qui permettent aux associations de se démarquer sur un marché de l'aide à domicile, notamment par leur rôle sécurisant sur le marché du travail et de l'emploi globalement dégradé ; mais aussi par une relation de service irréductible à une relation d'échange. Toutefois, cet équilibre spécifique se trouve aujourd'hui remis en cause par les mouvements de marchandisation, de rationalisation et d'individualisation. C'est ce que le dernier chapitre montrera à partir des déformations du triangle associatif d'aide à domicile, que ces processus engendrent.

Partie 3
La relation associative d’aide à domicile : une triangulation déstabilisée

A l’heure où le secteur de l’aide à domicile se trouve englobé dans le champ des services à la personne, champ qui s’ouvre à la concurrence et qui tend à une banalisation des services rendus (Jany-Catrice, Lefebvre, *op. cit.*), il semble intéressant de nous poser la question des spécificités du service d’aide à domicile tel qu’il est produit par les associations prestataires, acteurs collectifs historiques du secteur. L’idée sous-jacente à la marchandisation des services à la personne est la suivante : l’opérateur, c'est-à-dire le statut, la nature des offreurs de services, est neutre. Seule importe la réalité du service lui-même, compris comme ce qu’il se passe strictement au domicile des particuliers. Or, cette troisième partie a précisément pour objectif de montrer dans quelles mesures le statut associatif de l’organisation productrice de services n’est pas neutre, dans quelles mesures il se répercute sur la nature même du service presté. Cette partie ira plus loin en s’interrogeant sur l’actualité et la pérennité de ces spécificités. Les spécificités historiques sont-elles encore effectives dans ce secteur en voie de banalisation ? Si elles existent encore, comment se manifestent-elles face aux mutations du secteur ? Résistent-elles ? Sont-elles en voie de disparition ? Les nouvelles formes de régulation sont-elles en tension, voire en contradiction avec les formes traditionnelles de régulation ?

Les éclairages théoriques apportés à partir du triangle relationnel nous permettront de comprendre les spécificités du fonctionnement associatif, puis de lire les évolutions en cours remettant en cause l'articulation des trois relations, et les résistances à l'œuvre dans les associations aujourd'hui. L’équilibre relationnel associatif a deux implications majeures. D’une part, les relations salariale et de travail sont indissociables ; ce qui invalide le caractère non qualifié de ces métiers, pourtant considérés comme tels (chapitre 6). D’autre part, la relation de service n’existe pas indépendamment de la relation concrète de travail entre usagers et salariées. De ce fait, les trois types de relations s’avèrent interdépendantes les unes des autres, et forment un système qui implique que la relation de service s’avère irréductible à une relation d’échange marchand (chapitre 7). Le système relationnel triangulaire ainsi explicité, qui correspond à un idéaltype du fonctionnement associatif dans le secteur, se

trouve aujourd'hui déstabilisé et même remis en cause par les changements de contexte explicités en première partie ; principalement les processus de marchandisation, d'industrialisation et d'individualisation. Cette remise en cause se manifeste par de vives tensions et résistances, qui laissent ouverte la question des modalités de sortie de ces tensions par les associations : soit la réaffirmation d'un triangle entre trois pôles équilibrés, soit un triangle aplati centré autour de la relation d'échange de service (chapitre 8).

Chapitre 6

Une relation salariale indissociable de la relation de travail : le caractère non qualifié des emplois d'aide à domicile invalidé

Comme l'a montré la première partie, la relation de travail a été première par rapport à la relation salariale dans les associations d'aide à domicile. Soit parce que le travail a été dans un premier temps bénévole, soit parce que même salarié, le travail a longtemps été considéré plutôt comme un travail domestique, dans le sens du prolongement des tâches réalisées par les femmes dans leur propre foyer. Ainsi, l'emploi salarié a été consolidé dans les associations à partir d'une relation de travail préexistante, qui a permis la participation active des salariées à la construction des premières associations, et corrélativement à la consolidation et structuration des activités en leur sein. L'implication et l'importance de la figure des travailleurs semblent entrer en contradiction avec le caractère massivement non qualifié des emplois du secteur. Cette non qualification ne correspond pas aux conceptions standards de la non qualification, qui la présentent comme étant le fait d'emplois périphériques au noyau dur d'une entreprise (les aides à domicile étant précisément le noyau dur d'une association d'aide à domicile), ou bien comme étant le fait d'emplois ne requérant pas de compétences particulières, et pouvant être pourvus par n'importe quelle composante de la réserve de main d'œuvre non qualifiée que constitue le chômage.
Contrairement à ces approches, nous montrerons dans ce chapitre que les associations reposent sur une articulation très étroite entre relations de travail et salariale, invalidant la notion standard de non qualification.

Section I. L'aide à domicile, un marché secondaire non concurrentiel

De nombreux auteurs et écoles théoriques se sont attachés à montrer que le marché de l'emploi, souvent abusivement appelé marché du travail, n'est pas un marché concurrentiel. Nous choisissons ici de nous concentrer sur l'approche hétérodoxe de la segmentation du marché de l'emploi et du travail pour montrer dans quelles mesures le marché de l'aide à domicile, tout « secondaire » qu'il soit, ne fonctionne pas selon des règles concurrentielles,

mais répond à des logiques particulières. Nous montrerons aussi que pour que cette grille de lecture segmentationniste aide réellement à mieux comprendre le fonctionnement du marché de l'emploi et du travail de l'aide à domicile, elle doit être affinée et complétée par des éléments nouveaux, essentiels pour comprendre les dynamiques des marchés secondaires, notamment la prise en compte de la question du genre.

I.1. Le fonctionnement par segments du marché du travail : les apports de l'approche hétérodoxe de la segmentation

Dès leur émergence, les approches institutionnalistes du travail et du marché du travail se sont attachées à essayer de comprendre en quoi le marché du travail n'est *« pas comme les autres* » (Vercherand, 2006). Par exemple, le constat de l'asymétrie des rapports de force revient de manière récurrente comme « preuve » de la spécificité du marché du travail. Les explications avancées par les segmentationnistes insistent davantage sur les « institutions » qui existent sur le marché du travail, qui encadrent et contraignent son fonctionnement. Ces institutions comprennent aussi bien les institutions couramment acceptées et étudiées par les courants institutionnalistes traditionnels, comme le syndicalisme, que les stratégies de recrutement et d'emploi des entreprises. L'évolution de l'approche segmentationniste s'est accompagnée d'une diversification des institutions présentes sur le marché du travail et prises en compte.

I.1.1. Du dualisme à une segmentation plurielle[237]

C'est dans les années soixante-dix que Michael Piore et Peter Doeringer commencent à utiliser la notion de dualisme du marché du travail pour expliquer la pauvreté urbaine et le sous-emploi de la fin des années soixante aux Etats-Unis. Ce dualisme est constitué d'une part d'un marché primaire, composé d'une série de marchés internes présentant des emplois stables et des lignes d'avancement régulières et d'autre part, d'un marché secondaire, plus dépendant des fluctuations du marché et plus hétérogène, composé d'emplois déstructurés[238].

237 Nous nous appuyons sur la théorie de la segmentation et de son évolution de Rosenberg (2007).

238 L'approche de la segmentation s'est surtout concentrée sur l'amélioration de la connaissance des marchés internes du travail et de leurs règles spécifiques (salaires d'efficience, contrats implicites, etc.). Les marchés secondaires sont longtemps apparus comme des segments de marché du travail qui fonctionnaient selon des règles purement concurrentielles, sans institutions, sans logiques propres. Si des travaux segmentationnistes

Cette grille duale et stable a trouvé ses limites lorsqu'il s'est agi de donner une définition de ces « *segments* ». Michael Piore estimait en 1975 que la bonne unité des segments était la firme. Mais dès les années soixante-dix, des difficultés de conciliation de la théorie de la segmentation avec les résultats empiriques émergent : par exemple, si les segments sont constitués à l'échelle d'une firme, comment expliquer les phénomènes de mobilité intersectorielle ? La question des frontières des segments se pose alors différemment : sont-ce les firmes, les emplois ou les travailleurs qui sont secondaires ? Ni les études empiriques ni les approches théoriques n'apportent de réponse claire à cette question. Il semble que « *The significance of dualism is not that a society is divided into two autonomous and discontinous segments but that a society is divided segmentally and not continuously*[239] » (Berger, Piore, 1980).

Au cours des années soixante-dix, les économistes institutionnalistes du travail se posent la question de la pertinence de ce découpage en deux segments. C'est surtout à partir du début des années quatre-vingts que des éléments plus dynamiques ont été introduits, avec notamment une importance accrue accordée aux stratégies des employeurs et des syndicats (Berger, Piore, *op. cit.*). Ainsi B. Bluestone (1970) définit trois secteurs : un secteur central avec des entreprises puissantes, un secteur périphérique avec des petites et moyennes entreprises, et un secteur marginal composé d'une économie irrégulière. Plus tard, Osterman (1984) identifie trois segments sur la base de trois types d'organisations ou de systèmes d'emplois dans les entreprises : le marché primaire supérieur (correspondant au système de métiers), le marché primaire inférieur (correspondant au système d'emplois de type industriel), et le marché secondaire. Ainsi, penser la segmentation du marché du travail ne se réduit pas à penser un dualisme. Plusieurs types de découpages existent, et nous ne trancherons pas en faveur d'un type précis. Nous retenons l'idée de segments qui empêchent le marché du travail de fonctionner de manière compétitive, selon des règles générales décontextualisées qui s'imposeraient à tous les travailleurs et à tous les employeurs.

---

se développent depuis les années 1990 plus précisément sur les marchés secondaires (Rubery, 1994 ; Missègue, Cases, 2001), ceux-ci portent peu sur les institutions et les règles de fonctionnement spécifiques de ces marchés, ni sur leur construction sociale. Les travaux segmentationnistes continuent globalement de résumer les marchés secondaires comme des marchés concurrentiels, composés de travailleurs non qualifiés interchangeables. Ce n'est pas ce que nous appellerons ici des « marchés secondaires » car, comme nous le montrerons plus loin ceux-ci répondent à des logiques institutionnelles particulières, notamment du fait de la composition de l'offre de travail.

[239] « Le dualisme ne signifie pas qu'une société est divisée en deux segments autonomes et discontinus, mais qu'une société est divisée, segmentée, et non continue ».

I.1.2. Actualité et pertinence de la lecture segmentationniste

La notion de « *segment* » implique une définition assez nette des frontières et une relative étanchéité par rapport à d'autres segments. L'approche du marché du travail par la segmentation, qui s'est constituée en pleine « *société salariale* » caractéristique du mode de régulation industrielle fordiste (Aglietta, 1997), constitue-t-elle toujours une grille de lecture et de compréhension satisfaisante pour des « nouveaux » secteurs serviciels, comme l'aide à domicile ? Alors que le chapitre 2 a montré que les caractéristiques du travail et de l'emploi dans l'aide à domicile étaient semblables à celles des marchés secondaires, cette grille n'est-elle pas trop rigide pour permettre d'appréhender les mutations au sein des associations ?

I.1.2.1. Les défis posés à la grille segmentationniste

La grille segmentationniste ayant été forgée en pleine société salariale structurée et régulée sur un modèle industriel, les mutations de l'économie et du salariat impliquent une actualisation de cette grille d'analyse par la prise en compte de deux mutations majeures : la déstabilisation de l'emploi typique de la société salariale et la croissance des secteurs tertiaires.

Segmentation versus flexibilité, insécurité, instabilité, précarité ?

Comme mentionnée en introduction, la grille segmentationniste apparaît rigide ; les marchés du travail sont présentés comme fonctionnant en segments au périmètre relativement connu. Or, la littérature socio-économique insiste depuis plusieurs années sur le développement de processus de « *déstabilisation* » (Castel, 1995), de flexibilisation (constat partagé par le courant de la « flexicurité », voir notamment Auer, 2008 ; Gazier, 2006) ou de précarisation (Fougère, 2003, Abecassis, 2001). Face à ces mouvements de grande ampleur, la grille segmentationniste paraît-elle toujours pertinente ?
Le processus de flexibilité a été le premier facteur de désintérêt des économistes pour l'approche segmentationniste. Après un vif intérêt dans les années soixante-dix, les économistes américains se sont détournés de la segmentation dans les années quatre-vingts, du fait des changements sur le marché du travail suite à la recherche de flexibilité par les employeurs et les politiques. Depuis les années quatre-vingts et avec le développement du « *référentiel néolibéral* » (Jobert, Muller, 1989) en politiques publiques, on a assisté à

l'alignement de ces politiques et des stratégies d'emploi autour de la volonté partagée d'éliminer les « rigidités » du marché du travail, via un processus de flexibilité. Le travail est alors d'abord considéré comme un coût qu'il faut réduire. C'est précisément aux rigidités salariales que tentent de répondre les approches orthodoxes du marché du travail. En effet, aussi bien dans l'approche néoclassique standard, dans les « *nouvelles théories du marché du travail*[240] » (Perrot, 1992), ou dans l'« *approche libérale contemporaine*[241] » (Guillemin, Moule, 1993) du marché du travail, c'est à l'imparfaite flexibilité des rémunérations que le sous-emploi est imputé. Les explications de cette rigidité portent en général sur la concurrence imparfaite et les imperfections de l'information. C'est ainsi au détriment des approches segmentationnistes que ces approches économiques du marché du travail se développent, en concentrant le focus sur les rigidités salariales plutôt que sur la structuration et le fonctionnement plus global du marché du travail. Toutefois, la réponse des politiques publiques et des employeurs à la crise de l'emploi par l'élimination des rigidités du marché du travail a mené à une rapide croissance de l'emploi des très bas salaires et à une polarisation des salaires et des revenus, si bien que l'approche segmentationniste survit aujourd'hui au sein de marchés du travail de plus en plus flexibles.

L'approche segmentationniste a plutôt d'abord mené à une analyse figée de situations de précarités, caractéristiques des marchés secondaires. Or, les travaux récents se développant sur l'idée d'une instabilité et d'une précarisation croissantes sur le marché du travail, touchant toutes les couches de salariés, semblent remettre en cause l'existence de segments spécifiquement secondaires et précaires. Assiste-t-on toutefois réellement à un mouvement d'homogénéisation des différents segments, ou poches, du marché du travail vers le bas ? Les segments du marché du travail sont-ils en voie de disparition, sous la pression d'un tel processus d'homogénéisation ? Le problème semble aujourd'hui moins être celui d'une précarité[242] généralisée que celui d'une « *répartition inégalitaire des transformations des conditions de l'emploi dans nos sociétés* » (Gazier, 2003, p33). Il s'agit de transformations, donc le problème est à appréhender d'une manière plus dynamique : il s'agit moins du problème d'une *précarité* ou d'une *instabilité* généralisée, que celui d'une *déstabilisation*

---

240 Par « nouvelles approches du marché du travail », Anne Perrot entend des postures néoclassiques ayant évolué en introduisant des questions, comme le syndicalisme ou l'incertitude, posées par des courants hétérodoxes.

241 Selon Hervé Guillemin et Martine Moule, « l'approche libérale contemporaine » recouvre les théories du capital humain, de la prospection d'emploi, des contrats implicites et du salaire d'efficience.

242 La notion de précarité (ici dans l'emploi) et résulte, d'un point de vue théorique, de différentes problématiques d'analyse : statuts, travail, parcours professionnels, revenus, collectifs de travail. Son caractère polysémique traduisant selon nous le caractère multidimensionnel de la précarité dans l'emploi, c'est d'une précarité multidimensionnelle et cumulative dont nous parlerons ici (Lamotte, Puissant, 2010).

généralisée, au sens de Robert Castel, de « *lier ce qui se passe aux périphéries et ce qui arrive en amont* » (Castel, *op. cit.*, p20). Le processus de déstabilisation généralisé de la société salariale tel que décrit par Castel continue toutefois de s'inscrire dans le cadre de segments différenciés, ou de « zones » différenciées, pour reprendre le vocabulaire de l'auteur. « *La question sociale se pose explicitement sur les marges de la vie sociale, mais elle « met en question » l'ensemble de la société. Il y a là une sorte d'effet boomerang par lequel les problèmes posés par les populations qui échouent aux bordures d'une formation sociale font retour vers son centre* […]. *La condition faite à ceux qui sont « out » dépend toujours la condition de ceux qui sont « in ». Ce sont toujours les orientations prises aux foyers de décision* […] *qui se répercutent comme une onde de choc dans les différentes zones de la vie sociale. Mais la réciproque est également vraie, à savoir que les puissants et les stables ne sont pas placés sur un Olympe d'où ils pourraient impavidement contempler la misère du monde. Intégrés, vulnérables et désaffiliés appartiennent à un même ensemble, mais dont l'unité est problématique* » (Castel, *op. cit*., p30). Ce type de déstabilisation apparaît aussi dans les travaux de Ramaux (2005) sous le terme d' « *insécurité sociale* ». Selon l'auteur, contrairement à la thèse de plusieurs travaux auxquels il se réfère (comme Giddens, 1998 ; Boissonnat, 1995; Supiot, 1999), il n'y a pas d'instabilité croissante généralisée de l'emploi[243], mais un développement de l'insécurité sociale, non du fait du développement d'un modèle d'emploi intrinsèquement instable, mais de la conjonction d'au moins trois éléments : la remise en cause de l'Etat social, le déploiement des formes d'insécurité dans le travail (en termes de rémunérations et d'organisation du travail) et l'augmentation du chômage et de la précarité. Celle-ci serait largement concentrée sur certains segments de main d'œuvre[244] pour les salariés qui sont mal « *équipés pour le marché* » (Auer, Gazier, 2006, p129). Ainsi, les défis posés aujourd'hui à la segmentation, tels que des processus transformant en profondeur le fonctionnement du marché du travail (déstabilisation, insécurité sociale, développement de formes variées de précarité, etc.) n'invalident pas la notion de segmentation du marché du travail. Non seulement l'existence de segments semble toujours une composante importante du marché du travail, mais les stratégies des employeurs et les politiques publiques depuis les

243 « *L'étude sur la stabilité de l'emploi sur les dix dernières années ne conforte pas les vues alarmistes, ne confirme pas la croyance selon laquelle il y aurait eu une hausse générale de l'instabilité de l'emploi dans les années récentes au sein des pays industrialisés* » (Ramaux, *op. cit*., p22). L'auteur précise ensuite que l'ancienneté moyenne dans l'emploi a augmenté au cours des vingt dernières années.

244 Dans son article, Ramaux envisage la précarité de l'emploi essentiellement sous l'angle du « risque de perdre son emploi ». Nous verrons que la précarité multidimensionnelle et cumulative, telle qu'elle existe dans l'aide à domicile, dépasse le risque de perdre son emploi, quasi nul, dans ce secteur dit en tension de recrutement. Toutefois, l'analyse de la précarité qui se développe avant tout dans des segments particuliers nous semble valide.

années quatre-vingts accentuent cette structuration segmentée du marché du travail. Ainsi, la segmentation semble perdre de l'importance dans les contributions théoriques, mais s'installer dans les faits, notamment sous la pression des politiques publiques de l'emploi [245], conformément à ce qui a été développé dans les chapitres précédents. Toutefois ces défis, s'ils n'invalident pas la grille de lecture segmentationniste du marché du travail en tant que telle, appellent à une approche segmentationniste dynamique et systémique, pour recontextualiser la problématique de la flexibilisation et d'insécurité en cours sur le marché du travail. D'une part parce qu'une stricte approche en termes de flexibilité risque de taire la persistance de fortes inégalités sociales, notamment de genre, telle qu'elle se manifeste dans le secteur de l'aide à domicile (plus de 98% de femmes). D'autre part parce qu'une stricte approche de la segmentation risque de cacher des mouvements aujourd'hui en cours de déstabilisation de la totalité de la société salariale, les marges du marché du travail interrogeant le centre lui-même.

Segmentation et services

Enfin, un dernier type de défis aujourd'hui posé à la grille de lecture segmentationniste est celui lié au passage à la « *société de services* » (Delaunay, Gadrey, 1987). Au début des années soixante-dix, c'est une vision industrialiste qui a sous-tendu la théorisation de la segmentation du marché du travail. Sur la base d'un modèle d'emploi salarié industriel, d'une relation d'emploi stabilisée et encadrée, c'est l'ensemble du marché du travail qui était analysé sur le modèle industriel, notamment sur la base de marchés internes du travail. Dans ce contexte, le secteur secondaire du marché du travail était pensé à partir de l'emploi non qualifié tel qu'on le retrouvait fréquemment dans l'industrie (travail répétitif, sans qualifications reconnues, exécuté par des salariés considérés comme étant substituables, etc.). Ainsi, la confrontation de l'approche segmentationniste avec les secteurs serviciels constitue une déstabilisation de cette grille de compréhension du marché du travail.

On remarque que les secteurs des services n'échappent pas au phénomène de segmentation. Si dans un premier temps, les théories des systèmes d'emploi et du marché du travail se sont peu intéressées au secteur tertiaire, les visions industrialistes du marché du travail ont dû prendre

[245] Les politiques publiques de l'emploi sont désormais presque exclusivement des politiques de lutte contre le chômage, par l'encouragement à la création d'emplois peu qualifiés, augmentant le secteur secondaire. Cette augmentation ne s'effectue pas dans un contexte de baisse durable du chômage, ce qui amène à douter que les mesures pour l'emploi profitent avant tout aux chômeurs. C'est dans le sens où elles contribuent à augmenter le secteur secondaire, tout en maintenant le segment du chômage, que les politiques publiques de l'emploi semblent accentuer le fonctionnement segmenté du marché du travail. Ainsi dans l'aide à domicile, la différenciation et les barrières entre segments sont renforcées par des politiques d'allègement du coût du travail.

en compte depuis le début des années 1980, la croissance de l'emploi tertiaire. Au départ, le dualisme dans les services était statique, et se caractérisait par la transposition des thèses de la déqualification de Braverman (1974). Cette vision statique a rapidement laissé la place à un dualisme plus subtil, sur le modèle décrit pas Piore et Doeringer, concernant aussi les statuts des emplois et les modalités de gestion de la main d'œuvre. Ce dualisme se caractériserait notamment par un pôle inférieur du marché du travail dans les services, constitué par une fraction majeure des emplois tertiaires à statuts précaires. Dans cette approche, le nombre d'emplois secondaires varie selon la conjoncture économique, du fait de la représentation du marché du travail tertiaire considéré comme disposant d'une forte capacité d'absorption quantitative de l'emploi, au détriment de la qualité de ces emplois. Dans le secteur des services, ce dualisme s'exprime dans le cadre d'une segmentation intersectorielle avec, d'une part, les services informatiques, professionnels (comptables, juristes, etc.), la recherche – développement, ou les activités audiovisuelles, qui offriraient plutôt des emplois primaires et, d'autre part, dans les activités de restauration, hôtellerie, services personnels, gardiennage, sécurité ou nettoyage, les emplois seraient plus « défavorisés », secondaires (Cases, Missègue, 2001). Une observation plus fine a amené les auteures de l'article à constater une importante hétérogénéité des emplois au sein de chaque activité de services. Ainsi, la dualité du marché du travail dans les services est favorisée et simultanément complexifiée par des modes de gestion des ressources humaines, qui conduisent à une segmentation interne de l'emploi, selon les statuts et/ou les conditions d'emploi et de rémunération.

Si les services semblent ne pas échapper à une certaine segmentation dans leur organisation et leur fonctionnement, ils impliquent toutefois des changements substantiels des fondements industriels de l'approche segmentationniste. Dans une économie de services, le travail, son organisation et la relation de travail subissent des changements substantiels, influant sur la structuration et le fonctionnement du marché du travail, et bousculant la notion de segments des années soixante-dix. La tertiarisation de l'économie ne se résume pas à l'augmentation de la part des activités de services par rapport aux secteurs primaire et secondaire. Elle fait aussi référence aux mutations du travail, du fait de l'instauration de la relation de service au sein des modes d'organisation du travail dans les entreprises. Pour développer cette idée, nous proposons de nous concentrer sur l'exemple particulier des changements de nature et de définition du travail non qualifié, tel qu'il existe dans les services, et les changements qu'ils impliquent dans la manière dont on considère les emplois secondaires.

La permanence et l'importance du rôle joué par la coupure entre le travail qualifié et le travail non qualifié dans l'organisation de la production et dans la structuration du salariat, au moins depuis la révolution industrielle, ont été maintes fois constatées. Les notions de qualification et de non qualification étant construites et évolutives, il nous semble intéressant de nous interroger sur cette notion de qualification dans un contexte d'évolutions des modes de production et d'organisation du travail.

La catégorie de l'emploi non qualifié a d'abord été une position dans les conventions collectives, puis une catégorie statistique. Mais au-delà de ces premières utilisations de la notion, la catégorie de l'emploi non qualifié a été structurante pour l'organisation de la production industrielle, et déterminante dans l'approche segmentationniste du marché du travail. Brièvement et au risque de simplifier, les emplois non qualifiés se trouvent en majorité au sein des marchés secondaires et, quand ils atteignent le marché primaire, c'est surtout par le biais de marchés internes.

La notion de qualification s'est consolidée et structurée dans un contexte industriel, à travers la figure type de l'ouvrier non qualifié, l'ouvrier spécialisé, interchangeable, exécutant des gestes mécaniques et simples. Il exécute des tâches routinières, du fait de la séparation entre la conception et l'exécution, et travaille sous un contrôle hiérarchique permanent. La difficulté des conditions de travail s'analyse en termes d'intensité, de pénibilité et d'environnement de travail. La pénibilité de ces conditions est aujourd'hui bien référencée, avec des critères de mesure. Pendant les Trente Glorieuses, les mauvaises conditions de travail des salariés non qualifiés ont été progressivement compensées partiellement par le jeu des négociations et des rapports de forces, par un positionnement plus élevé dans les grilles de classification. Aujourd'hui, du fait des changements intervenus dans la composition de la population active (féminisation de l'activité, hausse des niveaux d'éducation, immigration) et du fait des recompositions sectorielles de l'activité productive (tertiarisation), la composition de l'emploi non qualifié s'est fortement transformée : la catégorie des employés non qualifiés s'avère bien différente de celle des ouvriers non qualifiés[246].

A partir de deux types de travaux (Jany-Catrice, 2006 ; Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004d), nous présentons brièvement ci-dessous les spécificités de l'emploi non qualifié dans les services.

---

[246] En 2003, la France compte 5,3 millions d'emplois dits « non qualifiés », dont seulement un tiers sont des ouvriers. Le nombre des employés non qualifiés s'élève alors à 3,4 millions (Jany-Catrice, 2007).

On note d'abord une concentration du sous-emploi chez les employés non qualifiés dont 71% sont concentrés dans seulement 4 secteurs d'activités : commerce, hôtels et restaurants, services à la personne, santé et action sociale. Le temps partiel touche particulièrement les employés non qualifiés : alors qu'en 2003 il touche 15% des ouvriers non qualifiés, il concerne 41% des employés non qualifiés (Jany-Catrice, *op. cit.*). En 2003, les emplois non qualifiés représentent 14% de la population active occupée, mais 45% des situations de sous emploi. Le temps partiel contraint, forme de sous emploi la plus fréquente, atteint 45% des employés non qualifiés à temps partiel. De plus, le temps partiel s'articule avec une faiblesse des rémunérations horaires. En 2002, 40% des employés non qualifiés perçoivent des rémunérations inférieures à la moitié du salaire médian. 92% des employés non qualifiés ont un salaire inférieur au salaire médian. Ainsi, « *la dualité du marché du travail trouve l'un de ses plus grands clivages dans la non qualification tertiaire : des emplois essentiellement féminins à temps et rémunération partiels* » (Jany-Catrice, *op. cit.*). Ensuite, les conditions de travail des employés non qualifiés présentent un certain nombre de spécificités (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004b). Les employés non qualifiés cumulent des rémunérations très faibles au regard des autres catégories d'emploi (alors que la part des diplômes est relativement élevée et que les compétences mobilisées sont importantes), avec de mauvaises conditions de travail. La difficulté de leurs conditions de travail est différente de celle des ouvriers non qualifiés, et s'observe plutôt en termes de « *disponibilité temporelle* » (des horaires variables et atypiques) et de caractéristiques liées à la relation de travail, surtout pour les employés de service en contact direct avec le client ou l'usager. La pénibilité du travail est renforcée par la discordance entre les trois pôles de la qualification. Quand l'intensification du travail ou la mise en place d'un contrôle accru des salariés est combinée avec des stratégies de formation, et insérée dans une pratique de gestion et d'encouragement de carrières ascendantes, les contraintes sont mieux vécues par les salariés. Mais quand on est dans un contexte de discordance entre les trois pôles de qualification (diplôme, poste et rémunération), comme c'est le cas pour les employés non qualifiés, on assiste à une exacerbation des sentiments de souffrance au travail. C'est ce qu'exprime Christophe Desjours (1998) : « *Le niveau de qualification, de formation, n'est en règle générale pas suffisant par rapport aux aspirations. La souffrance commence quand l'évolution de ce rapport est bloquée* » (p54).

Ainsi, au vu de ces différences substantielles entre l'image traditionnelle des salariés occupant des emplois secondaires (les ouvriers non qualifiés), et les salariées occupant les emplois d'aide à domicile, dans quelle mesure l'analyse segmentationniste du marché du travail peut-elle améliorer la compréhension du marché du travail dans ce secteur d'activité particulier ?

I.1.2.2. Des processus observables sur les marchés du travail, tels que la précarisation de la main d'œuvre ou l'individualisation de la relation de travail, qui continuent de s'inscrire dans le cadre de segments

Au cours des années quatre-vingts et quatre-vingt-dix, les changements survenus dans les politiques publiques et les stratégies des employeurs qui conduisaient à privilégier des approches visant à la compréhension de la recherche de flexibilité, étaient un facteur du déclin de l'intérêt pour la théorie de la segmentation. Or, il nous semble au contraire que c'est en recontextualisant la problématique de la flexibilisation et de la fragilisation de la main d'œuvre dans la grille de lecture de la segmentation, que nous pourrons obtenir une compréhension satisfaisante d'un secteur secondaire comme celui de l'aide à domicile. En effet, une stricte approche en terme de flexibilité risque de taire la persistance d'inégalités sociales substantielles, de genre notamment, telle qu'elle se manifeste dans le secteur de l'aide à domicile. Mais une stricte approche de la segmentation risque de cacher des mouvements de déstabilisation de la « *société salariale* » (Aglietta, Bender, 1984). C'est pourquoi c'est ici une approche complexe et systémique qui est privilégiée, qui montrera dans quelles mesures la précarisation et la fragilisation de la main d'œuvre ainsi que l'individualisation de la relation de travail, continuent de s'inscrire dans le cadre de segments encouragés par les stratégies des employeurs et par les politiques publiques.

Depuis les années quatre-vingts et surtout depuis les années quatre-vingt-dix, l'attention des analystes du marché du travail semble s'être déportée du fonctionnement du marché du travail au processus global de flexibilisation. C'est dans ce contexte que des modèles comme celui de l'« *entreprise flexible* » (Atkinson, 1984) voient le jour. Pourtant, plusieurs auteurs segmentationnistes mettent en garde contre l'idée d'une flexibilisation qui se manifesterait sur tout le marché du travail de manière indifférenciée. C'est le cas de Christophe Ramaux, selon lequel on assisterait moins à l'émergence d'un modèle instable qu'à un processus de transformation des formes de la mobilité (Ramaux, 2005). Loin des discours alarmistes sur une précarité de l'emploi qui se généraliserait, l'auteur montre que l'on assiste plutôt à une permanence de la durée du lien d'emploi au cours des vingt dernières années. En revanche l'instabilité existe mais s'inscrit dans le cadre d'un marché du travail segmenté : la précarité de l'emploi reste concentrée sur certains segments de main d'œuvre. La segmentation s'opère notamment en fonction de l'âge : le risque de perte d'emploi se concentre sur les jeunes.

Non seulement l'existence de segments semble toujours une composante importante du marché du travail, mais les stratégies des employeurs et les politiques publiques alimentent et accentuent cette structuration segmentée du marché du travail depuis les années quatre-vingts. Ainsi, la segmentation semble perdre de l'importance dans les contributions théoriques, mais dans les faits, semble s'installer en évoluant. Par exemple, la croissance de la mobilité individuelle a souvent été interprétée comme l'illustration d'une déstabilisation des marchés internes qui justifie la tendance à considérer obsolète l'approche segmentée du marché du travail. Pourtant selon Bernard Gazier et Héloïse Petit (2007), il s'agit plutôt d'une transformation des marchés internes découlant de transformations dans la gestion des ressources humaines dans les entreprises depuis les années quatre-vingt-dix. Les marchés internes classiques, notamment caractérisés par un fort investissement sur la gestion des ressources humaines, en termes de formation, négociation et salaire, existent toujours mais ils sont désormais assortis d'une forte pression sur les travailleurs et d'une attention particulière accordée à la motivation individuelle. Cette attention se traduit par l'introduction d'éléments d'individualisation dans la gestion des ressources humaines au sein de ces marchés internes.

Outre les stratégies de gestion des ressources humaines des entreprises, les politiques publiques de l'emploi ont elles aussi conduit à un maintien, voire à un renforcement, de la segmentation du marché du travail. Elles sont désormais presque exclusivement des politiques de lutte contre le chômage, qui passent par l'encouragement à la création d'emplois peu qualifiés, augmentant le secteur secondaire. Cette augmentation ne s'effectue pas dans un contexte de baisse durable du chômage, ce qui amène à douter que les mesures pour l'emploi profitent avant tout aux chômeurs. C'est donc dans le sens où elles contribuent à augmenter le secteur secondaire, tout en maintenant le segment du chômage, que les politiques publiques de l'emploi accentuent le fonctionnement segmenté du marché du travail. Les barrières entre segments se trouvent renforcées par des politiques d'allègement du coût du travail, comme l'attestent les politiques publiques de développement des emplois pas ou peu qualifiés dans l'aide à domicile[247].

Enfin, les recherches sociologiques sur le travail dans le secteur des services sont riches d'enseignements et permettent de comprendre dans quelles mesures les tendances à l'individualisation de la gestion du travail et de la relation de travail dans le cadre de la relation de service, continuent de se manifester différemment en fonction des caractéristiques des travailleurs : « *Les conditions du travail dans les services et la nature des relations qui s'y*

247 Via les contrats aidés, l'encourage à l'emploi direct, etc.

nouent varient en fonction des caractéristiques sociales des travailleurs et des clients concernés » (Cartier, 2005). Conformément à ce qui a été étudié plus haut, cela se vérifie pour les salariées du secteur de l'aide à domicile : leur profil est assez homogène, les principales classes sociales d'origine sont modestes. L'auteure de l'article parle ainsi de la persistance de différences de classe, perceptibles chez les producteurs et les consommateurs des services : « *Les différences de classe sont des différences perçues à l'échelle des interactions, des façons de classer et d'interpréter les comportements dans le face à face* ». L'enjeu ici n'est pas de comparer les classes sociales dont sont principalement issus les usagers avec celles des salariées, car notre recherche porte essentiellement sur les salariées et notre connaissance modeste du profil des usagers ne nous permet pas de mener cette comparaison. Toutefois, l'idée suivante nous semble intéressante à retenir et à développer : l'appartenance majoritaire des aides à domicile à des classes modestes a des répercussions sur le cœur de leur travail que constituent les interactions avec les usagers.

> « *Face aux personnes âgées, il faut faire très attention, savoir rester à sa place, ne pas être indiscrète, et surtout ne pas être en conflit avec eux. Parce qu'il faut savoir qu'on est chez eux, c'est eux qui commandent. Si quelque chose ne va pas chez eux, si quelque chose est volé, c'est forcément de notre faute, c'est forcément nous. Et ça, vraiment, ça fait mal. Même si c'est pas nous, on dit rien. On se fait accuser, on sait qu'on sera remplacée par une autre pour aller chez cette personne, et puis on passe à autre chose. Il n'y a pas grand-chose à faire* […]. *Pour beaucoup, on est juste des femmes de ménage*[248] ».

L'intériorisation de sa position sociale dégradée, l'impression de ne pas pouvoir protester, l'impression que son travail consiste à répondre à toutes les demandes des usagers sont autant d'éléments qui peuvent mener à des situations extrêmes et dangereuses pour les salariées. C'est ce qu'atteste ce compte rendu d'une réunion de droits d'expression[249] entre les aides à domicile d'un même secteur de Grenoble considéré en « zone sensible » par la politique de la ville.

> *Une vingtaine d'aides à domicile se sont réunies dans une salle du local de secteur ; la responsable du secteur est dans une pièce à côté, elle n'est pas*

[248] Propos d'une aide à domicile, recueillis au cours d'une discussion collective après une réunion d'équipe.

[249] Le droit d'expression, instauré par les lois Auroux de 1984, est intégré au Code du Travail (article L2211-1) : « L'exercice de ce droit donne la possibilité aux salariés de s'impliquer en donnant leurs avis sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation du travail, et a pour objet de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer les conditions de travail », résume Franck Le Louedec, conseiller prud'homal.

autorisée à écouter les propos échangés dans le cadre d'un droit d'expression. Parmi les aides à domicile du secteur présentes, deux déléguées syndicales sont présentes. La réunion commence, plusieurs salariées prennent la parole pour expliquer des situations concrètes qui leur posent problème. Une salariée intervient par exemple pour expliquer qu'un usager chez lequel elle intervient insiste pour qu'elle s'habille en jupe, et exige qu'elle passe la serpillière à quatre pattes. Ensuite, la discussion se concentre sur un usager dont le fils, toujours présent durant les interventions des aides à domicile, pose problème ; il serait alcoolique et violent. Deux salariées présentes interviennent à tour de rôle chez cet usager, une autre est intervenue à plusieurs reprises chez lui auparavant. L'aide à domicile A. (en CDI, travaillant depuis plusieurs années pour l'association) explique qu'elle a peur, que le fils devient de plus en plus violent. L'aide à domicile B. (en CDI, travaillant depuis plusieurs années pour l'association) qui n'intervient plus chez cette personne dit qu'elle a demandé à ne plus intervenir chez lui, elle conseille à l'aide à domicile A. d'en faire autant. L'aide à domicile C. (en CDD, travaillant depuis moins de trois mois pour l'association) ne prend pas la parole. Les autres lui demandent ce qu'elle en pense. Elle dit qu'elle ne se plaint pas, que c'est difficile, mais qu'elle est payée pour intervenir chez lui, alors elle intervient. La discussion se poursuit sur ce problème précis, et au fur et à mesure de la discussion, on apprend progressivement par l'aide à domicile C. que lors de sa dernière intervention, le fils a pointé une arme à feu sur elle. A partir de ce moment là, les deux déléguées syndicales sont intervenues pour essayer de faire comprendre à leurs collègues qu'elles n'ont pas à tout accepter, qu'il faut faire part de ces problèmes à la responsable de secteur. Elles appellent la responsable de secteur, le problème se règle alors collectivement, en présence de la hiérarchie.

Cet exemple montre que même des situations extrêmes peuvent être perçues par les salariées comme devant être vécues, car elles doivent obéir. Deux éléments sont frappants dans cet exemple. D'une part la salariée C aurait pu ne pas faire part de cette intervention auprès de ses collègues ; il a fallu longuement insister pour qu'elle exprime, très progressivement, ce qu'elle avait vécu. D'autre part, face à son récit, les autres collègues ne se sont pas emportées devant le caractère inadmissible de la situation ; elles étaient là pour l'écouter et la conforter.

Seules les deux déléguées syndicales sont intervenues de manière radicale, pour expliquer qu'aucune salariée ne doit accepter ce type de situations. Ce sont elles qui ont insisté pour que la responsable de secteur vienne régler le problème avec la salariée. On peut supposer que dans ce type de réunions dans d'autres secteurs sans représentantes du personnel (ce qui est très souvent le cas dans cette association), ce type de récits d'expériences ne dépasse pas le groupe d'aides à domicile présentes à la réunion.

On note que les questions des classes sociales et du genre sont liées pour comprendre le comportement professionnel des aides à domicile. Par exemple, le fait de ne pas connaître ses droits, de croire ne pas avoir le droit de dire « non » face à des demandes d'usagers, s'explique aussi par l'origine domestique de ces activités et par leur forte féminisation.

Ainsi si des éléments tangibles semblent nous inviter à analyser le fonctionnement de ce marché du travail et de l'emploi à l'aune des travaux segmentationnistes, cette grille d'analyse doit être affinée pour rendre compte de la complexité de ce secteur, essentiellement en intégrant la question du genre dans ses développements.

I.2. Nécessité d'affiner l'observation et l'analyse des marchés secondaires en intégrant la question du genre

Ces développements attestent du caractère non concurrentiel du marché du travail. Toutefois, nombre d'auteurs segmentationnistes s'attachent surtout à montrer que ce sont les marchés primaires qui ne sont pas concurrentiels ; les marchés secondaires étant soit non étudiés en soi, soit relégués au second plan de l'analyse, en postulant même parfois que le fonctionnement de ce segment particulier est plutôt concurrentiel[250]. Nous proposons ici de nous concentrer sur le fonctionnement concret de ce marché secondaire de l'aide à domicile, afin d'en comprendre les logiques et les dynamiques.

Si la grille segmentationniste du marché du travail ne nous semble pas dépassée, elle n'est pas aujourd'hui opérationnelle en l'état, pour comprendre des marchés du travail secondaires comme celui de l'aide à domicile. En effet, elle n'aborde pas la question du genre comme vecteur majeur d'appartenance et de maintien dans des segments secondaires. Après avoir montré en quoi le genre nous paraît un vecteur de maintien dans l'emploi secondaire, nous

250 Par exemple, Jérôme Gautié s'exprime ainsi à propos des marchés externes : « *On parlera alors de marché non organisé au sens où les modalités d'affectation de la main d'œuvre et d'acquisition des compétences ne font l'objet d'aucune règle institutionnalisée particulière* » (2004, p7).

expliciterons les changements substantiels que la prise en compte de cet élément implique dans ce corpus théorique.

I.2.1. Genre et maintien dans le secteur secondaire

On peut introduire ce paragraphe par une phrase de Margaret Maruani (2003, p50) : « *De fait, quelles que soient les transformations du procès de travail, quelle que soit l'évolution du contenu des tâches ou des performances du matériel, la hiérarchie des qualifications demeure. Le métier est masculin. Le travail non qualifié est féminin* ».

L'emploi non qualifié est aujourd'hui largement féminin (30% des femmes occupent des emplois non qualifiés en 2002) et cette tendance s'est accrue ces vingt dernières années (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004c). Les professions non qualifiées dont le nombre a crû le plus rapidement ces dernières années sont les professions les plus féminisées : les employées de maison, qui représentent 8% des emplois non qualifiés, et qui ont connu une nette croissance depuis 1991. En 2002, les femmes représentent 45% de la population active, 41% des actifs qualifiés et 61% des non qualifiés. Entre 1984 et 2002, leur part parmi les emplois non qualifiés a progressé de 7 points. Or, ces emplois féminisés présentent des conditions de travail difficiles : « *Le score global de la « qualité » des emplois est négativement corrélé avec le rang résumant la proportion de femmes (…)* ». (Casses, Missègue, *op. cit*., p18). Inversement, les auteures constatent que parmi les activités « *du haut* », proposant des emplois de meilleure qualité, les femmes sont souvent en minorité ; elles sont surtout rares dans les activités très techniques (informatique, télécommunications, assainissement, etc.). De plus, les inégalités de genre se poursuivent à l'intérieur de chaque activité. Les auteures prennent l'exemple du secteur du nettoyage où les hommes sont majoritaires dans les emplois allant de l'encadrement aux ouvriers qualifiés. En revanche, les femmes sont majoritaires pour les emplois non qualifiés proposant des conditions de travail particulièrement mauvaises. Il apparaît ainsi, dès ce premier niveau d'analyse, que l'approche par la segmentation peut constituer un éclairage dans le sens où les seuls mécanismes de marché ne peuvent expliquer la persistance d'emplois peu qualifiés, et donc mal rémunérés, instables et présentant des conditions de travail difficiles.

L'intégration du genre dans l'approche segmentationniste va au-delà de sa simple évocation comme facteur explicatif supplémentaire d'appartenance et de maintien dans des marchés secondaires. Une forte prise en compte du genre dans cette approche invite à délaisser une

approche cumulative des critères de maintien dans l'emploi secondaire, pour une approche plus systémique, prenant en compte les rapports sociaux de sexe. On assiste ainsi à un cantonnement des activités de l'aide à domicile sur des marchés secondaires. Les deux liens principaux à établir pour avancer dans la compréhension des rapports sociaux de sexe dans ce secteur sont le lien genre et qualifications d'une part, et genre et temps partiel d'autre part.

« *En s'interrogeant sur le genre du recrutement, de la disponibilité temporelle, des compétences et des qualifications, en analysant les qualifications comme construction sociale sexuée, on éclaire le fonctionnement d'un marché du travail où les relations entre diplômes, compétences mises en œuvre dans une situation de travail et rémunérations sont des plus en plus distendues* » (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004c, p 206-207). Ainsi, les compétences relationnelles attribuées aux femmes ne sont pas reconnues dans les conventions collectives et les négociations d'entreprises ; elles sont même souvent non reconnues par les salariées elles-mêmes, qui disent exercer leur métier « naturellement ». Ce cantonnement dans la faible qualification freine la rémunération et la reconnaissance des professions du secteur. Cela contribue à alimenter, aujourd'hui encore, sa féminisation : les femmes ayant une propension plus importante à accepter des emplois moins payés et offrant des moins bonnes conditions de travail. Cette féminisation freine encore davantage la reconnaissance et la valorisation, notamment salariale, des professions. Il s'agit d'un cercle vicieux alimenté par les rapports sociaux de sexe à l'intérieur du domicile, et à l'extérieur, sur le marché du travail lui-même.

Le deuxième lien constitutif des rapports sociaux de sexe, tels qu'ils se manifestent dans l'aide à domicile, concerne le couple genre et temps partiel. Celui-ci est très important chez les femmes, et particulièrement chez les employées non qualifiées. Le cantonnement dans la non qualification est renforcé par le temps partiel, qui freine les possibilités de formation et corrélativement de promotion professionnelle. En effet, les cotisations formation qui déterminent les droits à la formation des salariés sont pondérées par le temps de travail des salariés. Des temps de travail réduits sont ainsi synonymes de droits à la formation eux aussi restreints. En plus de ces enjeux juridiques, le temps partiel n'est pas nécessairement synonyme de temps libre. Ainsi, lorsqu'il est cumulé avec des phénomènes de disponibilité temporelle comme dans l'aide à domicile, les salariées sont payées pour un temps de travail réduit, mais peuvent être mobilisées sur des laps de temps proches du temps plein. Dans ces conditions, leur temps partiel ne leur permet pas de combler leur temps de travail par des heures de formation. De plus, le temps partiel est vecteur de précarité dans l'aide à domicile, car il est associé à de faibles ressources. Les entretiens réalisés ont montré l'existence d'un

nombre non négligeable de salariées, le plus souvent à temps partiel, qui complètent leur temps de travail par des heures auprès d'un autre employeur, souvent un particulier, via un service mandataire ou non. Ainsi plusieurs salariées rencontrées complètent leur temps de travail dans une association, par des interventions, souvent de nuit, chez des particuliers. Ce travail complémentaire peut être déclaré ou non (notamment pour les aides à domicile travaillant déjà à temps plein). Enfin, plusieurs raisons expliquent que le temps partiel est rarement une étape vers le temps plein. D'abord une raison invoquée par plusieurs salariées :

> « *Au début, on n'est jamais embauché à temps plein. C'est même rare qu'on soit en CDI. Je crois que je ne connais même personne qui a été en CDI dès le début à* [l'association]. *Alors comme un on ne gagne déjà pas beaucoup quand on travaille à temps plein, avec un petit temps de travail, ce n'est même pas la peine, c'est impossible. Alors on se débrouille. On prend ici le travail qu'on nous donne, et on trouve d'autres heures de travail. Moi, au début, je voulais travailler à temps plein, mais ils n'ont pas voulu. Alors, j'ai trouvé un travail de nuit chez une personne âgée, et je gagne plus que si j'étais à temps plein pour* [l'association]. *Alors maintenant c'est vrai, je n'ai pas envie qu'ils me donnent un temps plein payé une misère, mais bon, ça fait une vie fatigante. Ca va que je n'ai pas encore d'enfants, car après, je ne pourrai plus tenir ce rythme* »[251].

La notion de temps partiel « choisi » pour cette situation, non isolée, ne nous paraît pas adéquate. Il s'agit plutôt de stratégies mises en œuvre pour pallier les insuffisances salariales découlant d'un temps partiel au départ subi. Or, il s'avère difficile de renoncer brutalement à ces stratégies pour plusieurs raisons (habitudes aux gains financiers que les stratégies peuvent procurer, établissement d'une relation de confiance, et parfois d'affection, avec les personnes auprès desquelles les aides à domicile complètent leur temps de travail, etc.).

La deuxième raison qui explique que le temps partiel n'est pas toujours une étape vers le temps plein est davantage théorique. Conformément à ce qu'on a étudié précédemment à partir de l'approche du capital humain, il s'agit de l'intériorisation des contraintes par les femmes qui les incitent à renoncer à des temps de travail complets, alors même que leur temps partiel peut être vecteur de précarité pour les emplois aux faibles rémunérations horaires. La notion de temps partiel « choisi » a donc été questionnée, et nous a permis d'expliquer comment le temps partiel peut être à la fois vecteur de précarité et « choisi » selon les nomenclatures statistiques.

[251] Entretien 9 Aide à domicile (S-A-Is-Ass9)

Ainsi, la conjonction du maintien dans la non qualification et dans le temps partiel (même « choisi » selon les catégories statistiques) renforce l'enfermement dans lequel se trouvent les femmes : cantonnement dans des emplois secondaires, partiels, faiblement qualifiés, peu rémunérés. Les figures les plus féminisées des employées non qualifiées, comme les assistantes maternelles, ont les plus forts taux d'enfermement dans l'emploi non qualifié, alors que celui-ci joue plutôt un rôle de transition pour les figures les moins féminisées, comme les serveurs de café ou les employés de libre service (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004c).

I.2.2. La prise en compte du genre implique des changements substantiels dans l'approche segmentationniste

Craig, Garnsey et Rubery (1985) expliquent comment l'étude de l'emploi des femmes, comparativement à celle de l'emploi des hommes, conduit à remettre en cause deux hypothèses centrales de la théorie orthodoxe de la segmentation du marché du travail : l'hypothèse selon laquelle le secteur secondaire relèverait de strictes règles concurrentielles et marchandes, et l'hypothèse selon laquelle la division des emplois en catégories primaires et secondaires serait déterminée par les facteurs de demande, et serait donc indépendante des caractéristiques des travailleurs employés. Ces hypothèses sont mises à mal par la comparaison de l'emploi des hommes et celui des femmes qui a permis aux auteures de mesurer l'influence des statuts familiaux et sociaux sur l'organisation du travail et sur les conditions d'emploi.

Il s'agit d'abord de montrer que le fonctionnement du marché secondaire ne résulte pas des forces compétitives du marché, du fait de l'existence et de la persistance d'institutions, comme les représentations symboliques véhiculées autour des femmes et de leur travail. Nous adoptons ici la notion d'institutions au sens large, englobant les représentations sociales attachées à la figure des femmes et corrélativement à leur position sur le marché du travail, dans le sens où elles affectent le fonctionnement des forces compétitives du marché. C'est à partir d'une analyse de l'emploi féminin dans l'industrie que les auteures contestent que les marchés secondaires seraient compétitifs dans leur fonctionnement : *« The non-hierarchical payment structures found in « secondary-type » firms do not show that a competitive labour system operates where everyone is paid according to his or her relative worth. They show that*

the labour supply is segmented and that it is therefore unnecessary for firms to reward workers on the basis of their productivity and contribution to output » (p277)[252]. Les auteures complètent cette idée en affirmant que les emplois correspondent aux caractéristiques des emplois secondaires s'ils sont pourvus par des travailleurs du « *type secondaire* ». Par exemple, dans des activités de services personnels et domestiques le salaire des femmes ne peut être considéré comme la rencontre neutre d'une offre et d'une demande de travail, même dans un secteur très faiblement syndiqué comme l'aide à domicile. En effet, d'autres forces agissent, comme les freins à reconnaître le métier d'aide à domicile comme une vraie profession, avec des compétences professionnelles, et non comme une simple prolongation des tâches que les femmes effectuent dans la sphère domestique.

L'intégration de la notion de genre dans l'analyse segmentationniste implique aussi de renoncer au courant « centre / périphérie », qui constitue l'analyse duale traditionnelle des emplois en termes de centre et de périphérie. Selon cette analyse, on aurait d'un côté les salariés du cœur de métier des entreprises qui bénéficieraient d'un statut favorable (sur un marché primaire), et de l'autre les personnels de la périphérie, qui subiraient la gestion des entreprises par la flexibilité de la main d'œuvre (sur un marché secondaire). Cette approche ne peut convenir pour le secteur des aides à domicile qui constituent bien le cœur de métier des associations, et qui pourtant subissent des pratiques de gestion flexibles et potentiellement précarisantes (cumul temps partiel et faibles rémunérations), telles que décrites pour les emplois périphériques dans cette approche duale.

De plus, il apparaît nécessaire de prendre en compte simultanément des caractéristiques de l'offre et de la demande. La théorie de la segmentation a proposé, dès son émergence, des explications du travail non qualifié (ou travail secondaire), alternatives aux explications proposées par le courant néoclassique, mais aussi par des approches comme celle du capital humain. Ces dernières se centraient sur l'offre de travail : les femmes reçoivent un salaire moins haut que les hommes car elles ont moins de temps à consacrer au développement de leur capital humain sur le marché du travail. A l'inverse, la théorie de la segmentation a apporté une explication par la demande, de l'inégalité des positions sur le marché du travail, à partir des stratégies de recrutement et d'organisation du travail propres à chaque firme. Toutefois, les associations d'aide à domicile s'adressent à des salariées particulières, qui

---

252 *« Les structures de salaires non hiérarchiques, que l'on retrouve dans les firmes du « type secondaire » ne montrent pas qu'il s'agit d'un système compétitif de marché du travail, où chacun est payé en fonction de sa valeur relative. Ces structures montrent que l'offre de travail est segmentée et qu'il n'est donc pas nécessaire pour les firmes de récompenser les travailleurs sur la base de leur productivité et de leur contribution aux richesses »*

constituent une catégorie relativement homogène, et qui influent sur les stratégies de recrutement et d'organisation du travail ; stratégies adoptées en tenant compte du public particulier auquel elles s'adressent. En effet, les travailleurs secondaires (dont beaucoup de femmes et d'étrangers) ont intériorisé leur position d'infériorité sur le marché du travail, réduisant ainsi leur « champ des possibles ». Une offre de formation à leur destination qui ne s'accompagnerait pas d'un travail en amont d'information préalable, serait peu suivie. Il ne nous semble ainsi pas possible de distinguer nettement l'offre et la demande de travail pour comprendre le fonctionnement du marché du travail, mais c'est l'étude de l'interaction des deux qu'il nous semble nécessaire de privilégier.

Cette interaction se manifeste par exemple par l' « *effet féminisation* » (Craig *et alii, op. cit.*), défini comme un type particulier de ségrégation qui mène à la persistance de bas salaires dans les emplois « féminins », non parce que ces emplois seraient improductifs ou qu'ils requerraient des faibles compétences, mais parce qu'ils sont quasi exclusivement occupés par des femmes. Selon les auteures, l' « *effet féminisation* » est plus important sur le marché du travail que l' « *effet exclusion* », défini comme une ségrégation qui mène à l'obtention de bas salaires pour les femmes, car les femmes sont exclues des emplois qui requièrent de hautes qualifications. En effet, les entretiens menés par les auteures de l'article révèlent « *une tendance générale des firmes à classer les emplois féminins comme des emplois nécessitant de faibles compétences* ». Ainsi, la prédominance de l'« *effet féminisation* », atteste de la présence d'une ségrégation de l'emploi des femmes dans et hors des entreprises et témoigne de l'inadéquation des explications de la faiblesse des salaires basées sur le contenu du travail. Cet « *effet féminisation* » est entretenu par les freins précédemment évoqués à la reconnaissance des compétences professionnelles : l'absence de lieux formels de formation, invisibilisation et déqualification du travail domestique. Ainsi, des métiers qui requièrent d'importantes compétences, attendues ou exigées des employeurs, attestent que les salariés effectuant ces métiers ne sont pas interchangeables, alors que ce type de métiers peut continuer à être considéré comme non qualifié. Cette analyse du travail des femmes montre que le modèle de l'organisation du recrutement et de l'emploi proposé par l'approche duale du marché du travail dans un contexte industriel, ne résiste pas aux faits. Selon ce modèle, le travail des aides à domicile serait géré de façon « secondaire » (flexibilité des horaires, faibles perspectives de promotion, faibles rémunérations, conditions de travail difficiles, etc.) car il s'agirait d'un travail non qualifié, exécuté par des travailleurs fortuits et interchangeables.

Ainsi, le marché du travail n'étant pas concurrentiel, les difficultés de recrutement désignent autre chose qu'une « tension de recrutement », qui théoriquement ne devrait pas exister pour l'embauche de personnels non qualifiés, dans le contexte d'un chômage important des non qualifiés (et qui plus est, des femmes).

Section II. Des emplois non qualifiés non interchangeables

Le caractère non interchangeable des emplois d'aide à domicile, bien que non qualifiés, est perceptible dans les stratégies de recrutement des employeurs et dans les compétences mobilisées pour réaliser le travail demandé. Pourtant, on constate un maintien de cet emploi dans la non qualification, du fait du caractère industriel des normes de qualification et du processus d'invisibilisation du travail domestique.

II.1. « On ne recrute pas n'importe qui »[253]

Contrairement à ce que de nombreuses aides à domicile interrogées disent, les employeurs associatifs ne recrutent pas « n'importe qui », comme l'attestent à la fois les stratégies de recrutement et les compétences mobilisées par les aides à domicile pour effectuer leur travail.

II.1.1. Des fines stratégies de sélection dans le recrutement

Conformément à ce qui a été signalé plus haut, l'aide à domicile est souvent considéré comme un secteur en tension de recrutement, alors que les employeurs du secteur recrutent massivement des employées non qualifiées et que le chômage de cette catégorie de la population active est élevé. Cela montre que malgré leur massive absence de qualification, les aides à domicile sont recrutées selon des critères précis, que toute personne candidate à ce type d'emplois ne remplit pas *a priori*.
A propos des employées non qualifiées, Florence Jany-Catrice estime qu' « *au niveau du recrutement, les stratégies déployées par les firmes permettent d'articuler finement les emplois affectés à ces marchés externes. Ce sont des catégories très choisies de population*

[253] Entretien 53 Responsable de secteur (RS-Is-Mai1).

qui se voient offrir des emplois qui « cumulent » faibles rémunérations, conditions de travail difficiles et vulnérabilité (...) dans le lien à l'emploi et au travail » (2008b). Et plus précisément pour les aides à domicile, elle poursuit : « *Dans l'aide à domicile, ce sont des personnes ayant une « technicité domestique » forte (Grando, Sulzer, 2003) qui sont recrutées, mais aussi des personnes « de confiance », des personnes éduquées, etc.* ».

Nos entretiens confirment cette donnée :

> « *On a beaucoup de mal à trouver des personnels qui correspondent au métier d'aide à domicile. On ne peut pas envoyer n'importe qui pour s'occuper de personnes dépendantes, vous savez. Il faut des personnes compétentes.*
>
> *- Par compétentes, vous entendez qualifiées?*
>
> *Non, non, pas forcément. Des personnes compétentes, ce sont des personnes qui sont capables de travailler, de respecter des horaires, de s'adapter aussi, et puis, qui savent tenir un logement ; parce que même s'il y a de plus en plus d'aide à la personne, les tâches ménagères, de linge, de repas, restent très importantes dans ces métiers* [254]».
>
> « *Les publics deviennent de plus en plus difficiles, toutes les salariées dont on a besoin doivent avoir des compétences, maintenant. Avant, on pouvait trouver des ménages chez des personnes pas trop dépendantes, mais maintenant, cela devient quasiment impossible. Mais en même temps, on ne peut pas payer des personnes qualifiées* [détentrices du DEAVS]. *Alors c'est malheureux, mais j'assume. Pour moi aujourd'hui, la salariée idéale est celle qui s'est engagée dans une démarche de VAE, et qui n'a pas réussi tous les modules. Comme ça, je sais qu'elle est compétente, elle a une solide expérience professionnelle, mais elle ne coute pas trop cher à l'association* »[255].

De plus, les employeurs, directeurs ou responsables de secteur rappellent tous que la détention d'un permis de conduire, mais aussi d'une voiture, est incontournable.

Les employeurs recrutent donc sur la base d'indices : comment maximiser les probabilités pour que les personnes recrutées conviennent pour des emplois d'aides à domicile? Savoir tenir un foyer, être adaptable, être disponible, être prête à accepter un emploi à temps partiel faiblement rémunéré, sont autant d'éléments qui caractérisent souvent l'emploi féminin. Ainsi, en recrutant des femmes ayant eu des enfants, les employeurs réduisent les risques de se tromper dans leurs recrutements.

---

254 Entretien 82 Directeur (D-Is-Ass2).

255 Entretien 84 Directeur (D-HSav-Ass1).

Si les employeurs recrutent selon une stratégie particulière, c'est pour rechercher un profil particulier de personnes, capables de mobiliser certaines compétences considérées comme nécessaires pour effectuer le travail d'aide à domicile.

II.1.2. Des métiers qui requièrent la mobilisation de compétences particulières

Quels types de compétences sont nécessaires pour réaliser ces tâches ? Les employeurs associatifs, les membres de la direction générale (directeurs, responsables du personnel, DRH) rencontrés se disent conscients des qualités et compétences requises « *pour être une bonne aide à domicile* »[256]. Toutefois, sans barrières à l'entrée, tout le monde peut être « agent à domicile » (aide à domicile de catégorie A), mais pas forcément « une bonne aide à domicile ». Les encadrantes intermédiaires rencontrées ont toutes admis ne pas envoyer « *n'importe quelle salariée* »[257] chez des personnes très fragilisées. Plusieurs ont dit « *répartir* » souvent les aides à domicile chez les usagers, non pas en fonction de leur statut (et donc de leur qualification), mais de leurs compétences qu'elles ont appréciées *« à force de les voir travailler, de voir les formations qu'elles ont suivies* », mais aussi « *à force de recevoir les réactions positives des usagers* »[258]. Ainsi, des compétences sont requises et attendues pour être une « *bonne* » aide à domicile. La plupart des aides à domicile interrogées sont conscientes de leurs compétences, qualités et savoir faire, qui font l' « *intérêt* » et la « *valeur* » de leur travail[259]. Si elles sont connues, ces compétences ne sont pas reconnues, tant au niveau salarial que symbolique[260]. Il s'agit ainsi de compétences et de qualités[261] tacites, non répertoriées dans un profil de poste précis, et donc non rémunérées.

---

256 Entretien 82 Directeur (*op. cit.*).

257 Entretien 57 Responsable de secteur (RS-Is-Mai5).

258 Entretien 63 Responsable de secteur (RS-Is-Ass1).

259 Les termes entre guillemets sont issus de plusieurs entretiens. Un biais méthodologique important existe et explique que la plupart des salariées interrogées sont conscientes de l'importance et de la valeur de leur travail : je n'ai pu interroger que les aides à domicile qui ont accepté de me recevoir, et donc qui étaient désireuses de communiquer sur leur vécu professionnel ; il s'agissait en général de salariées impliquées dans leur activité.

260 Nous reviendrons plus loin sur les facteurs explicatifs de la non reconnaissance de certaines catégories de compétences nécessaires pour réaliser ce métier, notamment les compétences dites domestiques.

261 A propos de l'usage des catégories « compétences » et « qualités » : les éléments présentés dans le tableau ci-dessous résultent de l'observation des pratiques et des entretiens, nous reprenons les catégories usuelles des acteurs, pour dans un deuxième temps (voir Partie III) les déconstruire et expliciter les enjeux sous-jacents à l'emploi de ces termes plutôt que d'autres (et notamment les catégories plus objectives de qualification, savoir-faire, etc.). Les employeurs emploient même le terme de « savoir-être », plus flou et plus difficilement repérable encore que les compétences. Les compétences, définies comme « *les manières d'être, les comportements, les aptitudes et les traits du caractère qui sont nécessaires à l'exercice d'une activité* »

Tableau 6. Identification des compétences nécessaires pour réaliser le métier d'aide à domicile.



(définition de Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre, *op. cit.*), sont inhérentes à la personne du travailleur, et recouvrent ainsi en partie leurs qualités personnelles.

Identification des compétences nécessaires pour réaliser le métier d'aide à domicile

Compétences citées (attendues) par les employeurs	*Compétences citées (mobilisées) par les aides à domicile*	*Compétences observées*[1]
	INTERPRETATION DES BESOINS . Jouer un rôle de composition et des compromis entre les attentes des usagers et celles de leur famille.	**INTERPRETATION DES BESOINS** . Agir en fonction des habitudes de chaque usager. . Savoir décoder ce que les usagers veulent ou ce dont ils ont besoin. . Savoir quand et pour quels types de tâches « *faire avec* » et quand « *faire à la place de* ».
REACTIVITE, PRISE D'INITIATIVE FACE AUX USAGERS Lorsque ces deux compétences sont citées par les employeurs et directeurs, elles sont liées à la nécessaire autonomie des salariées. ► Responsabilité exigée et attendue des salariées.	**REACTIVITE, PRISE D'INITIATIVE FACE AUX USAGERS** Lorsque ces deux compétences sont citées par les salariées, elles sont liées à la capacité d'écoute dont elles doivent faire preuve pour : . s'adapter à chaque usager, . ne pas s'imposer, respecter l'intimité des usagers. ► Responsabilité subie, dans le sens où il s'agit d'une responsabilité de fait.	**COMPETENCES OBSERVEES LIEES A LA PRESENCE DE L'USAGER** . Non susceptibilité et prise de recul (supporter les nombreuses remarques désagréables). . Patience (supporter les « manies » des usagers). . Savoir cultiver l'empathie ; capacité d'écoute.
	GESTION DE SON STRESS . Gestion du stress et responsabilité[2] : de cette responsabilité qu'elles endossent de fait,	**GESTION DE SON STRESS** . Il s'agit d'un travail dans lequel « on ne souffle jamais » : impossibilité de s'isoler un

[1] Les compétences de cette colonne ont été observées lors de suivis d'aides à domicile sur leurs lieux de travail, mais sont aussi issus de la lecture des rapports d'autres travaux de terrain (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, *op. cit.* ; Dussuet, *op. cit.*).

	découle une nécessité fortement ressentie pour les salariées de « *ne pas laisser le travail envahir toute* [leur] *vie*[3] ». . Gestion du stress et gestion du temps : savoir gérer son stress est devenu une nécessité depuis que l'organisation du travail engendre une rationalisation des temps d'intervention.	instant pendant les interventions, omniprésence du regard (souvent de contrôle) de l'usager. . Entre deux interventions, « *c'est la course*[4] », surtout sur des vastes secteurs[5]. . Gestion du stress et capacité d'organisation : pour ne pas se laisser déborder par la diversité des demandes, et parfois par leurs contradictions, il faut pouvoir cloisonner et opérer des arbitrages[6].
POLYVALENCE On note un accord sur la polyvalence, comme constituant une caractéristique importante du métier d'aide à domicile, selon les salariées et les employeurs. Toutefois, de vifs points de tension existent quant aux moyens de reconnaître cette polyvalence, au-delà de la constatation de son caractère intrinsèquement lié à la nature de l'activité. ► Une compétence exigée et attendue au moment de l'embauche	**POLYVALENCE** ► Une compétence incontournable, de fait (voire une définition du métier)[7]	**POLYVALENCE** . Tâches ménagères. . Aide pour remplir des papiers administratifs. . Ecoute, relations avec l'usager. . Relations avec la famille le cas échéant. . Réponse aux demandes immédiates (en plus de la réalisation des tâches inscrites en amont dans le plan d'aide). . Adaptation continue de l'intervention en

---

[2] Un témoignage caractéristique de cette responsabilité de fait : « *Quand je pars de chez ma personne âgée, moi, je suis stressée, j'ai du mal à couper, et à me dire que je pense plus au travail. Parce que c'est vrai qu'on a une responsabilité énorme, quand on est les seules à aller chez des personnes de toute la journée, on stresse, et en rentrant, on pense encore au travail ; on se dit « est-ce que j'ai bien fermé le gaz ? »* », Entretien avec une agent à domicile, travaillant dans une association iséroise depuis 17 ans.

[3] Entretien avec une employée à domicile, en cours de validation des acquis pour obtenir le Deavs, travaillant dans une association iséroise depuis 9 ans.

[4] Expression employée par plusieurs aides à domicile rencontrées.

[5] Dans certaines associations, seulement un quart d'heure entre deux interventions est rémunéré, ce qui s'avère insuffisant pour certains secteurs, notamment pour des territoires ruraux et montagnards.

[6] Entre les demandes des usagers d'une part, et de la famille d'autre part ; demandes qui peuvent s'avérer inconciliables entre elles, ou inconciliables avec les tâches à réaliser décidées en amont de l'intervention, et qui figurent dans le plan d'aide.

[7] La polyvalence comme réalité de l'activité ne satisfait pas une partie des salariées interrogées, qui voudraient qu'elle soit reconnue, notamment en termes de progression de carrière et de valorisation salariale. Les agents et les employés à domicile (catégories A et B) ont l'impression que l'insistance des employeurs sur la polyvalence est une manière d'intensifier le travail et de leur « *en demander toujours plus* ». On note aussi une frustration importante des auxiliaires de vie sociale (catégorie C) qui ne constatent pas de vraies différences dans le contenu de leur travail, et donc une polyvalence pas nécessairement plus importante, une fois le Deavs obtenu.

	fonction de l'usager. . Aide à la personne (toilette, mobilité, repas). . Coordination avec les autres personnels à domicile (personnels soignants, autres aides à domicile, kinésithérapeute, etc.). . *« Disponibilité temporelle*[8] *»*
AIMER SON TRAVAIL **AIMER SON TRAVAIL** On note un accord sur ce point : il est nécessaire (et pas seulement préférable) d'aimer son métier pour pouvoir durer dans cette activité.	

8 La *« disponibilité temporelle »* comme compétences est une idée issue de Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, *op. cit*. La disponibilité temporelle est multidimensionnelle : « *disponibilité potentielle* » (des salariés à temps partiel sont *« tenus de présenter une large gamme d'horaires possibles dans laquelle l'employeur puisera en fonction des contraintes »*, p191), « *coupures* » (des temps de battements souvent insuffisants pour faire de vraies pauses, ce qui engendre l'impression de passer sa vie au travail, même à temps partiel), « *travail morcelé* » (raccourcissement des durées d'intervention), imprévisibilité (exigence de réactivité pour répondre à des besoins non prévisibles (une chute, une hospitalisation, etc.), « *travail non rémunéré* » (quand les temps de déplacements sont trop longs), etc. Pour les auteures, dans les métiers relationnels, la disponibilité temporelle se trouve entre la condition de travail et la compétence (p193).

Les compétences explicitées plus haut sont en lien avec la présence de l'usager et avec l'organisation du travail qui entoure les interventions à domicile. Il ne s'agit pas de compétences techniques mais sociotechniques : les savoir faire techniques (remplir des papiers administratifs, faire à manger, nettoyer une pièce, faire une toilette à une personne en perte d'autonomie, etc.) sont enrichis par des compétences sociales, indispensables pour un service en interaction continue et exclusive avec des usagers en situation de fragilité. La notion même de compétences sociotechniques rend caduque l'utilisation du terme « répertoire » pour définir les activités réalisées par les aides à domicile. En effet, l'observation des pratiques et les entretiens menés attestent que l'intitulé « tâches ménagères » peut s'avérer bien réducteur et même erroné pour définir l'activité d'une aide à domicile qui, tout en effectuant des tâches ménagères, est garante du recul maximal de l'âge de perte d'autonomie (il s'agit bien souvent de *faire avec*, et non *faire pour*).

Pourtant, en dépit de tous ces éléments qui montrent que les aides à domicile ne sont pas aisément substituables ; que ce métier nécessite la mobilisation et donc la maîtrise de compétences particulières, il est maintenu dans la non qualification.

II.2. Un enfermement dans la non qualification

L'enfermement du métier d'aide à domicile dans la non qualification repose principalement sur deux facteurs : le difficile transfert des normes de qualification des secteurs industriels aux secteurs tertiaires, et le processus d'invisibilisation du travail féminin domestique dont est issu le travail d'aide à domicile.

II.2.1. Des normes de qualification industrielles

Conformément à ce qui a été abordé plus haut, les critères de qualification ont été déterminés dans le cadre d'une économie industrielle. Ainsi, en adoptant l'organisation taylorienne du travail au début du XIX° siècle, l'industrie métallurgique est la première à développer des grilles de classifications ouvrières. Elle met en place des conventions collectives de branche appuyées sur des intitulés standardisés d'emplois et de niveaux de qualification. A partir de 1919, puis plus fortement à partir de 1936, la notion de qualification devient un enjeu fort des

négociations dans les entreprises, au moment où les conventions collectives se développent. Dès le début de la distinction entre qualification et non qualification, le critère permettant de distinguer les ouvriers qualifiés des non qualifiés est « *le fait d'avoir appris le métier* » (Méda, Vennat, 2004). Ainsi dès le départ, un double référent est associé à la notion de qualification : le métier et l'individu l'ayant acquis. Dans ce contexte, la notion de qualification repose sur un double fondement : le niveau de formation et le diplôme. Au début des années soixante[262], est organisée en France une correspondance stricte entre le nombre d'années d'études validées par un diplôme, le niveau de qualification et la catégorie socioprofessionnelle. Le diplôme devient alors le fondement de la position dans la hiérarchie professionnelle, à l'heure où la formation commence à être prise en compte dans l'analyse économique, à travers le courant du capital humain.
Puis, un passage progressif de la qualification des emplois à celle des personnes s'opère. En effet au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale, la qualification identifiable par le temps de formation et aux diplômes obtenus, est une denrée rare en France. Des personnes non qualifiées peuvent exercer un emploi d'ouvrier qualifié. La qualification devient alors accessible par l'expérience et la prise en compte de l'ancienneté.

Aujourd'hui, la notion de qualification renvoie au moins à trois réalités distinctes : la qualification de l'emploi, celle de l'individu, et la qualification salariale[263]. La première correspond aux qualités requises par le poste de travail ; la seconde représente l'ensemble des connaissances professionnelles d'un individu (mais se réduit souvent au niveau de diplôme) ; la troisième traduit le classement de l'individu dans une grille de salaires (c'est la qualification reconnue officiellement et payée par l'entreprise). Dans la perspective industrialiste de la qualification, existait une articulation forte entre la formation des salariés, les compétences requises par les postes de travail et les niveaux de rémunération. Dans le contexte industriel et au moment de l'émergence de l'approche segmentationniste, il y avait concordance de ces trois pôles de la qualification[264].

262 Les années 1960 correspondent au moment où « *l'administration étatique va s'employer à placer la qualification, ou plutôt la généralisation et l'élévation du niveau de celle-ci, au cœur de la modernisation de la France* » (Tanguy, 2004, p32).

263 Dominique Méda et Francis Vennat (*op. cit.*) indiquent que ces trois pôles sont distingués par les sociologues, mais plus rarement par les économistes, dans la mesure où, le marché du travail fonctionne de telle manière que ces pôles se recoupent : sur un marché sans entraves, « *la qualification est directement mesurée par le salaire relatif et la hiérarchie des salaires reflète directement la hiérarchie des qualifications* ».

264 Cette concordance est en voie de disparition. Par exemple, entre 1984 et 2002, la part des non diplômés chez les non qualifiés a régressé de 17 points (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod Lemattre, 2004a), si bien qu'en 2002, les diplômés représentent 51% des employés non qualifiés.

Ainsi, les trois pôles de la qualification étaient relativement concordants dans les années soixante et soixante-dix : « *La congruence entre les trois pôles de la qualification a sans doute été forte lors de la période de régulation administrée. A ce moment-là, les conventions collectives et les grilles de qualification ainsi que le statut de la fonction publique établissaient, pour un grand nombre d'emplois, une correspondance forte entre les caractéristiques de la personne, celles du travail et celles de l'emploi, entre complexité du travail, niveau de salaire et niveau de formation* » (Rose, 2004, p234).
Mais sous la pression de plusieurs mutations[265], ce n'est plus la norme sociale (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004d). Les auteures notent comme illustration de ce processus de distorsion croissante entre les trois pôles de la qualification la part importante de diplômés travaillant sur des postes dits non qualifiés. Ainsi, les postes non qualifiés sont désormais largement occupés par des jeunes diplômés. Donc, cette modification de la relation entre formation et emploi s'accompagne d'une fermeture de ces mêmes postes aux « *vrais non qualifiés* » (p186). On a vu précédemment que cette discordance croissante entre les trois pôles de la qualification menait à des situations de souffrances au travail. Or, ces situations de non correspondance entre les niveaux de qualification, les niveaux de salaire, et le contenu du travail, semblent se propager comme l'indique Rose (*op. cit.*) dans son article. Il émet l'hypothèse qu'il existerait aujourd'hui à la fois une progression du niveau moyen de qualification des individus, une montée de la qualification du travail pour un grand nombre d'activités et une difficulté accrue de sa reconnaissance, notamment salariale.
Or, dans le cadre des activités de services, on assiste bien à une importante distorsion de ces trois pôles de la qualification. Cette situation constitue un frein à la reconnaissance effective et salariale des niveaux de compétences et de responsabilités dont les employées non qualifiées font aujourd'hui preuve dans leur travail. Une explication importante est l'inadéquation des anciens référentiels des qualifications, des risques et pénibilités professionnels, des compétences avec la réalité de ces activités servicielles. De nombreuses compétences nécessaires pour remplir les fonctions d'aide à domicile sont reconnues, au sens de connues des employeurs et des salariées, mais elles ne sont pas reconnues comme des compétences appartenant à la sphère professionnelle, et devant ainsi être valorisées comme telles, c'est-à-dire au niveau du salaire.

265 Individualisation de la relation salariale, réduction du champ d'application des conventions collectives, régulation plus concurrentielle, changement de la nature des activités et des compétences professionnelles (qui ne sont plus systématiquement référencées dans les grilles de classification existantes), etc.

II.2.2. Invisibilisation et déqualification du travail féminin domestique

On peut identifier trois types de freins à la reconnaissance des compétences comme étant professionnelles, et donc trois types de freins à la qualification : la manière dont les femmes acquièrent les compétences requises pour le métier qu'elles exercent, l'invisibilisation des activités domestiques et, quand elles sont rendues visibles, leur déqualification. D'abord, les femmes sont en général employées pour des emplois qui requièrent des compétences acquises par de la formation informelle, au sein du foyer notamment. C'est ce qu'indiquent les travaux traitant de la transmission dans la sphère familiale de nombreuses compétences de mères en filles (Dussuet, 1997). Les compétences transmises sont irréductibles à des gestes techniques, car plus larges. Il s'agit davantage de la transmission d'« *une posture et* [d'] *une norme sexuée* » (p 5). Or, une condition pour qu'un travail soit considéré comme qualifié est l'apprentissage formel dans un institut de formation reconnu et certifié. Le deuxième frein est l'invisibilisation de ces tâches d'origine domestique (Dussuet, 2005), y compris par les femmes elles-mêmes (Dussuet, 1997) : « *Les femmes elles-mêmes s'ingénient à cacher leur propre travail domestique : elles l'exécutent de préférence hors de la présence de leur mari et des enfants, comme s'il fallait, comme dit l'une d'elles ; « que personne ne s'en aperçoive », pour faire croire en quelque sorte que la propreté et l'ordre, tout comme la qualité des repas ne sont pas le résultat d'un travail* » (p 6). Les compétences requises pour tenir un foyer, telles que le sens de l'organisation, l'écoute des différents membres du foyer, l'adaptabilité, l'esprit créatif (par exemple en cuisine pour varier des repas et utiliser les aliments disponibles) sont invisibilisées, comme s'il s'agissait d'un apanage naturel des femmes. De plus, une partie effective du travail domestique est invisible, dans le sens où il s'agit davantage d'un état de « préoccupation » : « *La préoccupation domestique occupe l'esprit des femmes sans faire travailler leurs mains et les poursuit hors de l'espace domestique, y compris dans leur travail* » (Dussuet, 1997, p5). L'invisibilité du travail (réelle ou construite) et des compétences domestiques, débouchent sur une invisibilité de la précarité des conditions d'emploi et de travail des aides à domicile : « *l'invisibilité du travail domestique effectué par les femmes permet d'occulter la flexibilité à laquelle ces salariées sont soumises* » (Dussuet, Lecomte, 2001, p 44). Enfin, quand un effort de mise en visibilité est opéré pour tenter de cerner les compétences domestiques, il s'appuie sur une objectivation qui prend la forme d'une division des tâches, et on assiste alors à un processus de déqualification de celles-ci :

« Le découpage du travail domestique en tâches en a occulté les compétences, l'esthétique et la dimension ethnoculturelle pour le rabattre sur du travail d'OS, non qualifié, réduit au travail dit ménager » (Halcault, 1994, p 127). Ce mécanisme de déqualification et de dévalorisation résulte à la fois d'un rapport social de sexe, d'un rapport de domination, mais est aussi une condition de sa perpétuation (Dussuet, 1997). C'est d'ailleurs en réaction à cette invisibilisation et cette négligence de tout un secteur d'activité que l'approche américaine du « care » s'est développée : *« A travers la mise en exergue de la notion de « care » se lit donc un programme descriptif et normatif de mise en lumière d'une série d'activités maintenues dans l'ombre, pourtant toutes nécessaires à la préservation d'un monde vivable, et dont nous sommes tous dépendants, quoiqu'à des échelles différentes, pour tenir notre place dans ce monde »* (Moreau, 2009, p7). En général, les professions issues du monde domestique connaissent les mêmes mécanismes de dévalorisation. Ainsi, ces freins à la reconnaissance des compétences nécessaires pour réaliser le travail d'aide à domicile constituent corrélativement des freins à la qualification, à la valorisation salariale, à l'amélioration de l'accès aux droits sociaux que confère une meilleure position salariale, etc.

Ainsi, la non qualification massive dans ce secteur ne s'explique pas par l'absence de compétences particulières des salariées, mais par une série d'autres facteurs (la considération du travail domestique, des personnes âgées, les rigueurs budgétaires, etc.) cantonnant ce secteur dans la non qualification.

Les représentations autour du travail d'aide à domicile insistent sur le caractère domestique du travail, et l'invisibilisation des tâches qui lui sont associées. Pourtant, la relation de travail telle qu'elle s'exerce dans les associations d'aide à domicile est le fruit d'héritages de quatre types de relations de travail, dont elle apparaît aujourd'hui comme une synthèse. Ces quatre types de relations de travail sont les relations de travail domestique, de l'économie sociale, industrielle et de service[266]. La relation de travail dans les associations d'aide à domicile présente d'abord des caractéristiques de la relation domestique. Les relations y sont fortement personnalisées, notamment du fait de la fréquence des situations de travail en interaction exclusive ; chaque interaction est singulière et s'effectue dans la sphère de l'intime ; les savoirs et savoir-faire dits « féminins » y occupent une place centrale ; la part de l'informel y est très importante ; enfin, le travail et les tâches effectuées sont rendus invisibles par les protagonistes elles-mêmes, et par l'entourage.

266 Par ordre d'apparition dans les associations.

Cette relation présente ensuite des caractéristiques de la relation de travail telle qu'elle a été organisée puis consolidée dans les organisations d'économie sociale, au sens large. La relation de travail est particulière, dans la mesure où elle a été affirmée pour les emplois bénévoles, avant ou en dehors de toutes références à la relation salariale. Elle s'appuie donc sur des relations particulières, à la fois avec l'employeur du fait des spécificités de la fonction d'employeur associatif, et avec les usagers des services, qui occupent une place centrale. La relation de travail est en effet centrée sur la relation d'usage. Enfin, la relation de travail associative se noue en général avec une multitude de parties prenantes (employeurs – direction, usagers, financeurs, salariés extérieurs[267], etc.).

Enfin, la relation de travail dans les associations d'aide à domicile s'est structurée et stabilisée autour de caractéristiques propres aux relations de travail industrielles. Ces caractéristiques sont : une séparation entre la conception et l'exécution (et corrélativement une montée de la part de prescription établie en amont du service), une rationalisation dans l'organisation du travail, une normalisation dans les processus de production[268], une standardisation des produits, et corrélativement à ces processus, une croissance du contrôle de l'exécution[269]. La dernière caractéristique que l'on retrouve dans la relation de travail associative d'aide à domicile est la reconnaissance d'une technicité comme condition de reconnaissance d'une activité comme profession[270]. Le dernier type de relation de travail qui s'incarne partiellement dans la relation qui retient ici notre attention est la relation de service, caractérisée par une relation triangulaire ainsi que par la prédominance et la diffusion de la figure du destinataire du service, du client : le service, et par là même le travail, deviennent alors tournés vers l'objectif de la satisfaction individuelle et finale du destinataire du service.

En dépit des contradictions qui peuvent exister entre ces différents héritages, et selon l'idéal type schématisé par le triangle équilatéral, nous pouvons qualifier la relation de travail telle qu'elle a émergé et à été consolidée dans le contexte associatif, de **relation de travail relationnelle contractualisée professionnalisante**. Le caractère relationnel de la relation de travail résulte à la fois de l'héritage domestique, caractérisé par un relationnel affectif et informel, et de l'héritage de l'économie sociale, caractérisé par un relationnel affirmé comme étant particulier entre l'employeur et les salariées, autour de l'idéal d'une communauté d'intérêt. Le caractère relationnel est aussi affirmé comme étant particulier entre les usagers et

267 Comme c'est le cas dans les associations d'aide à domicile pour les responsables de secteur employées par des municipalités.

268 Tentatives d'établir des normes de production autour de temps de travail précis en fonction des tâches.

269 Par l'introduction de nouveaux outils, comme la télégestion.

270 Définition des postes de travail dans l'accord de branche du 29 mars 2002, à partir de la tentative d'énumération a priori des tâches à remplir par chaque catégorie de « professionnelles ».

l'association (au sens large, comprenant aussi bien les militants que les salariés), autour de la notion de coproduction et du rejet de l'assistanat qui a pu caractériser les services sociaux. Ensuite, la relation de travail est contractualisée, dans le sens où l'informel issu du registre d'action domestique est contrecarré par une double contractualisation : celle qui lie la salariée à l'employeur et celle qui lie l'usager à l'association (donc concrètement à la salariée). Dit autrement, la relation de travail est encadrée : l'aide à domicile connaît ses devoirs, mais aussi ses droits ; le cadre de travail explicite que constitue le contrat lui permet d'établir ce qui relève de son travail, et ce qui n'en relève pas. Le contrat constitue ainsi une distance par rapport à la relation exclusive entre aide à domicile et usager. Ce cadre de travail que constitue le contrat est d'ailleurs une condition du caractère professionnalisant de la relation de travail ; la clarification des tâches et des responsabilités de chaque partie prenante d'une activité conditionnant sa reconnaissance comme étant une activité professionnelle. En effet, la relation de travail est professionnalisante du fait de la reconstitution d'un travail collectif par les associations (réunions d'équipe, lieu de rencontre à travers l'association ou l'antenne locale pour les grosses associations, relations entre collègues de travail, formations, parfois instances représentatives du personnel).

Le caractère non interchangeable du travail est accentué encore par la nature des activités réalisées par les aides à domicile : dans les services relationnels, particulièrement dans ceux à destination de personnes dites fragiles, relations de travail et relation de service sont étroitement imbriquées ; c'est ce que le chapitre suivant étudiera.

Chapitre 7

Les relations de travail et de service indissociables : une relation de service irréductible à une relation d'échange

L'étude de l'approche marxienne a montré que la distinction entre valeur d'usage et valeur d'échange semble féconde pour avancer dans la compréhension de notre objet. Elle permet de comprendre dans quelles mesures les services d'aide à domicile ont une valeur d'usage élevée, mais une valeur d'échange très faible, du fait de leur origine domestique conjuguée aux rapports de force en présence, notamment les rapports sociaux de sexe, qui s'organisent autour de ces activités, globalement toujours considérées comme domestiques. Des travaux de psychologie sociale et de sociologie (autour de la sociologie du *care*) et des travaux socio-économiques récents (autour de la socio-économie des services d'aide à domicile) insistent sur la nécessaire prise en compte des spécificités des services réalisés pour penser leurs modalités de conception, de production et d'échange. La prise en compte approfondie du contenu des activités va jusqu'à questionner le caractère marchand de ces services, autour de l'idée suivante : les relations de travail et de service s'articulent de manière particulière dans les associations d'aide à domicile, dans le cadre d'une relation de service particulière qu'on appellera relation d'usage.

Section I. L'aide à domicile, une relation de service

La relation entre l'association prestataire de services et l'usager destinataire du service est caractéristique de la relation de service, qui a commencé à s'imposer dans les analyses d'abord sociologiques, puis économiques, au moment où la sociologie du travail puis l'économie du travail ont commencé à intégrer des activités tertiaires à leur analyse du travail.

I.1. La relation de service, une transformation des modalités traditionnelles du travail et de l'emploi

I.1.1. Relation de service : définition et implications

L'approche interactionniste des Etats-Unis des années cinquante a permis le développement des premières analyses d'univers de travail négligées en France, comme le domaine des services (les activités de soin à l'hôpital chez Hughes, par exemple). C'est dans le cadre de ces travaux que la notion de « relation de service » a été élaborée, initiée par Hughes puis développée par Goffman en 1961. La relation de service *« rend compte de situations où le travail s'effectue en contact direct avec la personne de son destinataire, avec pour effet que le salarié ou l'agent du service public se trouve confronté aux demandes singulières qui s'adressent à lui et à la nécessité de s'y ajuster »*. Donc : « *La relation de service est un cadre de travail tel que le salarié voit son esprit occupé par la représentation de la personne à qui est destiné ce travail […] et, dès lors, se trouve obligé d'ajuster son intervention pour tenir compte de la singularité des cas qu'il rencontre* » (Reboud, 1997, p7).

La notion de relation de service est construite autour de trois caractéristiques essentielles (De Brandt, Gadrey, 1994), qui impliquent un renouveau théorique par rapport aux recherches traditionnelles sur les activités industrielles. D'abord, l'effet ou la valeur du service produit dépend de la coopération entre le prestataire et l'utilisateur : il y a « coproduction » du service. On ne peut pas séparer radicalement production et consommation, ou production et usage. C'est dans la relation que la valeur du service rendu est produite. Ensuite, les interactions liées à la coproduction engagent des relations sociales, irréductibles aux formes marchandes, même si elles s'inscrivent dans des rapports marchands. Enfin, du fait de la coproduction et des interactions nécessaires à la constitution d'une relation de service, le résultat est difficilement totalement prévisible *ex ante*. La relation de service est marquée par l'incertitude, car le résultat dépend « *des capacités des uns et des autres à s'ajuster et à gérer des interfaces et des situations non prévues initialement* » (Bonamy, May, 1997, p16).

La présence d'une relation de service dans un échange économique transforme les relations traditionnelles d'échange, dans la mesure où elle s'accompagne nécessairement de plusieurs implications sur la relation et les fins de cette relation. Laurent (1997) retient trois types d'implications : une appréciation dynamique de la valeur à partir d'un système

d'interrelations, la relation de service comme réponse à l'incertitude sur un produit, et enfin, des implications quant à l'évaluation du produit (ou ici, du service rendu).

D'abord, l'appréciation de la valeur, dans un tel système d'interrelations, est nécessairement dynamique : contrairement aux théories traditionnelles selon lesquelles la valeur des produits réside dans leur existence matérielle, l'idée ici défendue est que la valeur des systèmes de production et des produits s'apprécie en dynamique, dans une logique d'utilisation. En effet, « *la relation de service est un concept de l'analyse systémique* » et sa valeur dépend des modes de mise en relation des acteurs économiques. Ensuite, les activités de service sont caractérisées par l'impossible détermination *ex ante* du résultat, car « *l'offre se structure selon un faisceau de relations de service* ». L'incertitude dont il est ici question porte sur la trajectoire et sur le résultat du processus de production d'un service, du fait d'une forte complexité des processus de production et de développement. En effet, la demande et/ou les circonstances obligent à fournir des produits, des réponses non prédéterminés, non standardisés. Or, selon Laurent, « *que de nombreuses activités fonctionnent sur le mode de la relation de service est peut-être le signe de la reconnaissance de l'incertitude, premier pas pour parvenir à la maîtriser* ». La relation de service constituerait ainsi un mode de coordination des agents qui permet la maîtrise de l'aléatoire, et un mode de gestion du risque et de l'incertitude. Enfin, la dernière implication de la présence de la relation de service dans un échange économique selon Laurent est la nécessaire adaptation des modalités de l'évaluation du produit, ou plutôt du service rendu. Tout processus d'évaluation d'un service rendu doit prendre en compte l'utilisation de ce service par le destinataire. Dans un contexte de coproduction d'un service, des procédures sociales sont nécessaires pour permettre aux différents protagonistes d'exprimer leurs attentes, d'engager des actions correctrices, d'obtenir des garanties, etc. De ce fait, le processus d'évaluation dans le contexte d'une relation de service, semble par nature conflictuel, la relation de service constituant un mode de confrontation des points de vue, ou attentes, ou satisfactions de divers acteurs, différents de l'échange marchand classique, unique point de rencontre entre les offreurs et les demandeurs. Les auteurs de la relation de service sont ainsi nombreux à souligner « *combien il est illusoire de penser que la relation de service puisse être assimilée à un échange marchand et qu'il faut prendre en compte le fait qu'elle est aussi une relation faite de sociabilité, d'affectivité, de réconfort, qu'il est difficile d'évaluer selon les standards habituels de la qualité et de mesurer sur des critères de rentabilité* » (Fijalkow, 2006, p54). Ainsi, les activités de type serviciel nécessitant l'intervention de l'usager – client dès le stade de la conception, leur évaluation doit prendre en compte le processus d'utilisation, c'est-à-dire « *les caractéristiques d'usage*

des produits et des effets utiles qu'ils sont censés fournir ». La liaison entre relation de service et logique d'utilisation est d'autant plus essentielle que dans de nombreuses activités, dont l'aide à domicile, ce sont moins les ressources mobilisées qui engendrent la richesse que leur combinaison dans le processus de production. La prise en compte de l'utilisation permet de considérer l'ensemble des coûts qui permettent le bon fonctionnement des produits pendant leur utilisation.

La question de l'évaluation se pose d'autant plus fortement que si le produit (ici le service) est direct, ses résultats dans leur totalité sont indirects (Gadrey, *op. cit.*). Selon Gadrey, les effets d'un service s'observent à deux niveaux. On évalue d'abord la qualité et l'efficience de l'activité : c'est ce qu'on appelle l'« *obligation de moyens* ». Le prestataire doit mobiliser un ensemble de moyens et de compétences : c'est le service immédiat qui est considéré, ou le « *produit direct* ». L'auteur parle ici d' « *efficience opérationnelle du travail des prestataires* » (p32). On considère aussi les services requis pour obtenir des résultats, ou des impacts. Cette « *efficacité indirecte* » dépend davantage des caractéristiques de l'usager que du produit (le sommet B du triangle que Gadrey réalise à partir de la définition des activités de services de Hill) et de sa capacité à tirer bénéfice du service immédiat et de son usage (le sommet C du triangle)[271]. L'existence conjointe de ces deux effets (à différents niveaux) et de la diversité des systèmes de valeur ou de grandeurs de référence, pour reprendre les termes des économies de la grandeur (induisant le recours des critères multiples comme les critères marchand, relationnel, civique, etc.), témoigne des limites de la notion industrielle de « *productivité* » pour rendre compte de l'activité de service. « *Quand la notion industrielle de productivité est prise en défaut pour analyser les performances des services, il faut s'appuyer sur des méthodes et des procédures d'évaluation plus complexes, reconnaissant en particulier la pluralité des modes d'existence du produit* » (Gadrey, *op. cit.*).

I.1.2. La généralisation de l'analyse de la relation de service et les répercussions sur la relation d'emploi

Si la relation de service a d'abord été étudiée dans le cadre d'activités de services (hôpital, puis services publics, etc.), elle tend aujourd'hui, selon un courant d'analyse qui s'étaye (Bonamy, May, *op. cit.* ; Besucco, Du Tertre, Tallard, Ughetto, 2002), à s'étendre à toutes les sphères productives, y compris dans les activités industrielles, constituant même « un nouveau

271 Voir le triangle présenté en introduction de la deuxième partie de la présente thèse.

modèle de travail » (Besucco *et alii*, *op. cit*.). Du fait de sa généralisation et de son inadéquation avec les anciens modèles de la gestion du travail, cette relation constituerait un nouveau modèle de travail, qui appellerait d'importants changements dans la gestion de l'emploi et du travail.

L'idée défendue est que les modes d'organisation de la production et de gestion de l'emploi et des compétences dans les firmes industrielles s'éloignent de plus en plus du modèle de la production de masse taylorisée. Ce constat est lié d'une part au constat des effets contreproductifs des processus de division du travail stricts et rigides, et d'autre part à la découverte du rôle décisif des pratiques coopératives dans l'efficacité productive. « *L'organisation n'est plus tendue vers l'obtention d'optima locaux, qui autorisaient une organisation séquentielle du travail, mais vers la recherche d'un optimum global demandant une organisation systémique* » : on est désormais face à une efficacité par les relations, qui requiert des compétences et des qualités nouvelles de la part des travailleurs, notamment « *l'autonomie, le rôle dans la création et le maintien des interfaces, la mobilisation des connaissances* » (Besucco *et alii, op. cit*., p272).

Selon ces auteurs, la relation de service serait en mesure de « faire modèle », dans la mesure où elle mettrait en jeu les articulations qu'entretiennent entre elles diverses dimensions du travail. Or la notion de « modèle de travail » correspond justement à « *l'idée que les différentes dimensions du travail entretiennent entre elles des formes d'articulations et de cohérence qui ne s'imposent pas pour des raisons déterministes ni fonctionnalistes, mais comme résultat de l'action, individuelle et collective* » (p2). Joël Bonamy et Nicole May identifient trois caractéristiques de la relation de service, qui font modèle au-delà du strict secteur des services, et qui mettent en tension l'actuel modèle du travail : l'intensification des interrelations dans la définition du produit et dans la conduite des opérations, l'incertitude sur la trajectoire et sur le résultat du processus, et la difficulté d'évaluer la qualité du produit. Du fait de ces trois propriétés, se pose la question de la définition du travail, de son organisation et de sa gestion dans ces nouvelles situations où le produit est le résultat d'une relation de service, non définissable *a priori* et où la prescription est rendue de plus en plus difficile. L'idée est que la relation de service mettrait en tension l'actuel modèle de travail, car elle implique des temporalités plurielles de la production : « *Produire semble de plus en plus recouvrir des modalités diverses, qui inscrivent l'activité dans des temporalités hétérogènes. Les acteurs qui ont à se confronter au client se révèlent, encore plus nettement que d'autres, avoir à concilier des activités extrêmement contradictoires du point de vue de leur portée et de leur échéance : d'un côté, la réalisation du travail en présence du client et la sollicitation*

du prestataire par ce dernier ont pour conséquence de placer l'activité sous l'empire des opérations à effectuer dans l'immédiat, en réponse instantanée à la sollicitation ; de l'autre, les acteurs sentent que la qualité du travail effectué dans ces conditions de court terme repose, en réalité, sur tout un travail échappant aux contraintes de l'immédiateté » (Besucco et alii, *op. cit.*, p12). En ce sens, des contradictions existent entre relation de service et formes traditionnelles de l'emploi salarié. L'idée défendue est que les nouvelles exigences, conséquences des transformations de l'organisation productive, révèlent des contradictions avec une gestion de la main d'œuvre par la relation salariale.

Ainsi, des changements sur la relation d'emploi surviennent, sous la pression de la diffusion de la relation de service : « *Les importantes transformations des relations d'emploi – précarisation, externalisation… – reflètent à la fois les profondes transformations de l'organisation productive et des contenus du travail et les difficultés de réinscrire ces transformations dans les cadres sociaux et juridiques qui règlent actuellement la relation d'emploi* » (Bonamy, May, *op. cit.*, p270). L'idée défendue est que les modes d'organisation de la production et de gestion de l'emploi et des compétences dans l'économie (dans les secteurs des services, mais aussi industriels) s'éloignent de plus en plus du modèle de la production de masse taylorisée (Bonamy, May, *op. cit.* ; Besucco, Du Tertre, Tallard, Ughetto, 2002), du fait du constat des effets contreproductifs des processus de division du travail stricts et rigides. Ainsi, la relation de service remet en cause le contrat salarial[272], tel qu'il s'est traditionnellement déployé et consolidé dans un contexte industriel. C'est ainsi le travail lui-même qui est questionné par la diffusion de la relation de service, qui « *pousse l'organisation du travail vers le post-taylorisme* » (Bonamy, May, *op. cit.*, p3), « *exige un souci de réactivité vis-à-vis de la demande, irruption du client et de la « logique client » dans le travail* » (p4), et nécessite « *un intérêt important pour les qualités personnelles des travailleurs* » (p5).

La relation d'aide à domicile apparaît ainsi bien comme une relation de service, co-définie par les interactions entre prestataires et usagers.

---

272 Plusieurs difficultés de l'intégration de la relation de service dans la relation salariale existent :

D'abord, en situation de relation de service, l'employeur ne peut définir un contrat qui prévoirait toutes les situations possibles de travail. Ensuite, la relation de service requiert de nouvelles compétences, qui font appel à des qualités de jugement et de décision du travailleur, à son engagement. Ces qualités passent par un accroissement de l'autonomie du travailleur, voire de sa responsabilisation. Sont désormais prises en compte la personne du travailleur, « *la reconnaissance de la qualité professionnelle du travailleur "autonome"* » (Bonamy, May, *op. cit.*, p273).

I.2. La relation d'aide à domicile, une relation de service

Au vu de ce qui a été développé ci-dessus, la relation d'aide à domicile apparaît bien comme une relation de service. Au sens général, cette relation s'établit entre l'association, le prestataire du service, et l'usager, le destinataire du service. Il s'agit bien d'une relation de service, d'abord parce que la valeur du service dépend de la coopération entre prestataire et utilisateur. La valeur du service d'aide à domicile est largement déterminée par la confiance qui s'établit entre les deux parties de la relation, comme l'ont montré plusieurs auteurs (voir par exemple Messaoudi, *op. cit.*). Dans ce cadre précis, la confiance s'appuie sur le temps : le temps de la prise de contact, de la connaissance réciproque, de la compréhension du fonctionnement du prestataire par l'usager, de la compréhension des attentes et des besoins de l'usager par le prestataire. Dans le cadre des associations d'aide à domicile, l'instauration de la relation de service sur la base de ce temps long s'opère par le biais de la relation entre la responsable de secteur et l'usager.

Si le triangle laisse supposer que la relation de service s'établit entre l'association et l'usager, et du fait du caractère indissociable de la production et de l'usage, la relation de service d'aide à domicile s'appuie largement sur les relations effectives de travail entre l'aide à domicile et l'usager. En effet, rappelons que le premier élément de définition du métier d'aide à domicile depuis l'accord de branche du 29 mars 2002 est l'aide à la prévention de la dépendance. Le rôle premier d'une aide à domicile est de faire reculer au maximum l'âge d'entrée en dépendance, ou en grande dépendance, ou en très grande dépendance, selon les profils des usagers. Toutes les activités d'ordre technique que les aides à domicile doivent réaliser doivent être tournées vers cet objectif principal. Ainsi, l'activité de ménage en soi ne constitue pas le principal vecteur de valeur, si cette activité est réalisée par une aide à domicile[273]. La valeur se mesure à la manière dont le ménage est effectué, et moins au résultat final. Par exemple, une aide à domicile peut être techniquement très efficace, est capable de faire briller une maison en une heure, mais sans parler à l'usager, sans respecter ses habitudes de ménage, en l'indisposant en utilisant trop d'un produit qui le rend malade, etc. Toutefois, on ne pourra parler ni d'efficacité ni d'une grande valeur de son activité, car l'évaluation d'un service relationnel auprès de publics fragiles ne peut s'évaluer à partir du seul résultat. Une aide à

[273] Contrairement à ce même type d'activités ménagères, réalisées chez un couple biactif absent pendant le travail de l'intervenante à domicile, qui sera ici non pas une aide à domicile, mais une employée de maison.

domicile efficace est-elle celle qui laisse derrière elle une maison parfaitement propre, mais un usager triste qui n'a pu échanger pendant le temps de son intervention ? Ou bien est-elle une aide qui a réalisé moins de tâches ménagères, mais qui a pris le temps d'associer l'usager à son activité, qui lui a montré qu'il (l'usager) était toujours capable de passer le balai ? On peut faire le même type de développements pour les activités culinaires : une bonne aide à domicile est-elle celle qui réalise en peu de temps des plats excellents, ou celle, capable d'écouter l'usager pour comprendre ses goûts et lui permettre de retrouver l'appétit ? Ainsi, le fait que production et usage soient indissociables implique bien une évaluation de la valeur du service en dynamique, à partir de la prise en compte des relations concrètes entre l'usager et le salarié.

La relation de service d'aide à domicile apparaît donc bien comme un système de relations interdépendantes, irréductible à une relation d'échange marchand, tant relations de service et de travail sont imbriquées. Dans les activités de services relationnels caractérisés par l'interaction exclusive entre salarié et usager, la relation de service s'articule de manière très étroite avec la relation concrète de travail, si bien qu'on ne peut parler de relation de service sans parler de l'activité concrète du salarié. La manière dont a été organisée cette relation dans le cadre des associations d'aide à domicile peut être caractérisée de relation d'usage.

Section II. Une relation de service particulière dans les associations d'aide à domicile : la relation d'usage

Conformément à ce qui a été développé dans le chapitre 1, le service d'aide à domicile tel qu'il a été conçu et s'est développé dans le contexte associatif, a été au départ pensé par et pour les usagers, dans le cadre de mouvements catholiques sociaux. L'analyse des statuts des premières associations, notamment des associations d'aide familiale, a montré le caractère central de la figure de l'usager, telle que conceptualisée par Vienney (*op. cit.*), à travers sa notion de « *double qualité* », qui constitue une spécificité des organisations d'économie sociale. Or, nous montrons dans ce paragraphe que cette double qualité, appliquée au contexte particulier des associations d'aide à domicile, a généré un service particulier, une relation de service particulière : la relation d'usage.

II.1. La relation d'usage : définition et implications

La littérature théorique et conceptuelle sur la relation d'usage est quasi exclusivement rattachée aux sciences politiques (Warin, 1999). Ces travaux ont quasiment tous pour objet les usagers de la fonction publique dans des domaines comme la poste, l'hôpital, l'enseignement, etc. L'usager désigne, dans cette littérature, la figure du destinataire des services publics, tel qu'il existait avant les années quatre-vingts, c'est-à-dire « *périphérique, secondaire par rapport à d'autres objectifs* » (Fijalkow, *op. cit*., p16). Dans les services publics, la notion d'usager date du XIXème siècle, et repose sur un rapport de force entre l'Etat et les usagers, défavorable à ces derniers : « *L'Etat et les administrations sont dotés d'une supériorité à l'égard des citoyens que l'on considère comme des administrés assujettis qui acceptent sans opposition les décisions autoritaires qui les concernent* » (p16). Puis dès la deuxième moitié des années soixante-dix, une volonté nouvelle apparaît : celle de faire de l'usager un acteur du fonctionnement des services publics, ou plus modestement, de mieux intégrer ses attentes dans l'organisation du service public : « *On assiste à une façon de promouvoir une nouvelle relation des services publics aux usagers fondée sur la volonté de supprimer les connotations négatives de dépendance, de passivité et de sujétion au profit d'un rapport de services publics qui met en présence non plus des supérieurs et des assujettis* » (Fijalkow, *op. cit*., p17). Dans cette perspective de recherche, qualifiée par Warin (*op.cit., p 104)* d' « approche économiste de l'administration » le terme d' « usagers » permet de mettre l'accent sur le fait que les usagers de l'action publique « *portent des attentes légitimes qui servent à définir des critères d'action et à justifier des politiques de modernisation* » (Warin, *op. cit*., p104). Or, c'est précisément à ce moment (surtout à partir des années quatre-vingts) que la notion d'usager a peu à peu laissé la place à d'autres termes, comme consommateurs, clients : de l'usager devant se conformer à telle ou telle offre, on pense à un client qui peut consommer des services adaptés à ses attentes individuelles. Dès que les théoriciens de science politique pensent les relations entre une administration ou un service et ses destinataires sur d'autres bases, alors la notion d'usager n'apparaît plus pertinente. Ainsi, dans sa typologie, Warin fait apparaître la perspective de recherche de l' « économie solidaire » comme se concentrant non plus sur des « *usagers* » mais sur des « *partenaires* ». Cette notion permet d'insister sur le fait qu'ils « *contribuent à l'innovation d'un nouveau type de services collectifs de proximité* » (*op. cit*., p 104). Or, le mouvement dans l'économie sociale est différent de celui que l'on retrouve dans la fonction publique : la notion d'usager, du moins dans les premières associations d'aide

à domicile, a précisément été utilisée et revendiquée par les militants associatifs comme manière de positionner les services pensés et produits dans le cadre associatif, de manière diamétralement opposée avec l'assistance publique telle qu'elle existait alors. Alors que les assistés ou bénéficiaires de l'assistance sociale publique n'intervenait pas en amont dans la conception du service, les usagers tels qu'initialement pensés par les associations, et intégrés à leur fonctionnement interne, ont des droits et des devoirs à l'égard de l'organisation. Ils sont pensés dès le départ comme coproducteurs du service rendu. Cette prise en compte de l'histoire particulière des associations et de leur logique propre mène à de fortes contradictions, qui ne font pas avancer la compréhension de l'objet associatif comme en témoigne les propos de Noble (*op. cit.*, p60) : la notion d'usager empêcherait de « *reconnaître que le temps de l'assistance est révolu et qu'il convient de faire entrer l'action sociale dans une logique de qualité de service* ». L'histoire des services publics et des associations étant très différente, notamment du point de vue du sens et de la place de l'usager dans ces institutions, la littérature existant sur l'usager et la relation d'usage, réalisée à partir de l'histoire des services, ne nous semble pas adéquate pour rendre compte de la place de l'usager et du sens de la relation d'usage dans le contexte associatif.

A côté de ces théoriciens, des praticiens de l'action sociale et médico-sociale, pas forcément de la fonction publique, se sont aussi centrés sur la relation à l'usager. Ce peut être dans une logique de transposition du modèle de l'usager et de l'usage de la fonction publique aux organisations associatives. Ce peut être aussi dans une logique de refonte conceptuelle, à partir d'un détachement clair de ces travaux, et d'une démarche qui s'assume comme étant inductive en partant d'une réalité bien connue des figures de l'usager et de leur rapport aux organisations de services sociaux ou socio-sanitaires, et en conceptualisant la relation d'usage dans ce contexte particulier. La première approche retiendra peu notre attention. Elle se calque sur les travaux réalisés sur les services publics et nous paraît nier les spécificités associatives, l'histoire associative de la figure de l'usager en l'assimilant a priori à la figure de l'usager telle qu'elle a été pensée et construite dans la fonction publique. Par exemple, Loubat (2007) postule que l'usager, dans les associations d'action sociale et médico-sociale, a été absent de la manière dont les services ont été pensés, et que grâce à des lois récentes, les associations seraient enfin contraintes de les intégrer. C'est ainsi que Loubat désigne les textes récents, notamment la loi 2002-2 comme « *un tournant essentiel dans l'action médico-sociale, introduisant une nouvelle relation entre prestataires et clients, moins stigmatisante et davantage négociée. La place accordée à la famille et aux proches, ainsi qu'à l'implication des bénéficiaires est tout aussi remarquable* » (p64). Pour les associations qui se seraient

constituées sans prendre en compte les usagers dans leur conception des services, la place accordée à ces derniers impliquerait un changement radical caractérisé de « *dissonance cognitive* », de « *rupture conceptuelle* », ou encore de « *modification de logique* » (p65). Humbert (2000) sous-entend que l'usager est une invention législative récente dans l'action sociale : « *Les années quatre-vingts ont vu arriver les « clients » avec la prise en compte nouvelle de la dimension économique de l'action sociale. Et depuis quelques années, c'est « l'usager » qui est au centre des préoccupations des professionnels dans l'action sociale* » (p8). La notion d'usager, alors qu'elle a été revendiquée par les associations d'aide à domicile depuis les années quarante (lire les statuts des premières associations, chapitre 1), peut même apparaître dans cette littérature comme une invention législative qu'il serait difficile d'intégrer au fonctionnement des associations : « *A adopter* [l'expression d'usager] *trop vite, le secteur prend le risque d'occulter la réflexion sur le rôle et la spécificité des associations d'action sociale* » (Noble, 2000, p56). Les textes sont étudiés *ex nihilo*, sans références à la manière dont les associations ont pensé, développé et consolidé leurs services ; la place des usagers est postulée comme étant *a priori* la même que dans la fonction publique. Cette transposition du modèle de la fonction publique empêche l'auteur de comprendre les logiques propres aux services associatifs, et engendre une condamnation sans appel des modalités particulières que les associations ont trouvées pour organiser des services originaux, précisément autour de l'usager, à travers ce que Vienney appelle la « double qualité ». C'est ce qu'attestent les propos suivants : « La *nouveauté* [des lois récentes] *est bien marquée par cette distinction qui est faite entre associations gestionnaires, qui constituent des opérateurs parmi d'autres de l'action sociale et médico-sociale, et associations représentatives, qui défendent les intérêts et les droits de leurs adhérents, et au-delà, de catégories spécifiques de population. Ce distinguo amorce le dépassement d'une confusion des plus choquantes : celle d'associations qui se trouvaient en position de juge et partie, à la fois employeurs de leurs structures et représentantes des clients de ces mêmes structures… Cette position totalisante a participé selon nous à freiner l'émancipation des personnes en situation de handicap* » (p68)[274].

Nous nous concentrerons plutôt sur la deuxième approche, qui nous semble plus féconde pour comprendre notre objet : la relation d'usage telle qu'elle a été observée et conceptualisée par des praticiens, sur la base d'une démarche inductive, en dehors de toute référence au modèle

[274] La comparaison entre cette phrase et le premier objectif des services de l'aide familiale populaire, créée en 1942 dans le cadre de jeunesses ouvrières chrétiennes, attire l'attention sur le fait que le cadre d'analyse n'apparait pas adapté : « […] *tout d'abord de faire la promotion du monde ouvrier, d'assurer la participation des usagers, leur donner l'occasion d'une prise de responsabilité et leur permettre ainsi de ne pas se sentir de perpétuels assistés* » (Bonamy, *op. cit.*, p299).

conceptuel de la figure de l'usage de la fonction publique. L'observation réelle des pratiques nous paraît ici le seul moyen de pouvoir saisir les logiques propres aux associations, ce que ne permet pas la transposition d'un modèle conceptuel issu des politiques publiques aux associations.

II.2. Une relation d'usage consolidée dans le cadre d'une organisation associative innovante

L'idée défendue dans ce paragraphe est la suivante : l'analyse de la relation d'usage telle qu'elle a été pensée et consolidée dans les associations, ici d'aide à domicile, est une condition pour penser les spécificités associatives sur un plan conceptuel. Il paraît essentiel de se concentrer sur la figure de l'usager telle qu'elle a été affirmée et revendiquée par les mouvements d'économie sociale à l'origine des premières associations d'aide à domicile, sans transposer tel quel le modèle de l'usager du service public, pour éviter de conclure comme Noble (*op. cit.*, p64) : « *Parler d'usager, c'est-à-dire utiliser un vocable qui fait référence à une forme bien particulière d'un rapport à l'administration est un empêchement à prendre position pour différencier l'association de la puissance publique* ». Il va même plus loin : « [...] *aussi l'utilisation du terme d'usager est-il peut-être à interpréter comme le signe d'une réelle instrumentalisation de la puissance publique sur les associations, les privant par conséquent de la moindre marge d'autonomie et de créativité* ». L'analyse de la relation d'usage nous permet au contraire de comprendre les spécificités du service d'aide à domicile, quand il est délivré par des associations.

II.2.1. Analyser la relation d'usage, une posture méthodologique

On se situe ici dans une approche de relation de service[275] au sens méthodologique de la notion, telle qu'elle est définie par Fijalkow (*op. cit.,* p34) : *« [...] comprendre les interactions de face à face entre usagers et agents* ». Dans ce cas, il ne s'agit pas d'agents de la fonction publique, mais plus largement des prestataires de services. C'est davantage l'« usager interactif » qu'on considère ici, et moins l'usager en tant que tel : « *L'usager ne peut être défini*

[275] La relation d'usage est ici analysée, en tant qu'elle constitue une forme particulière de la relation de service.

en soi, il n'existe que par une situation concrète : celle de l'usage » (Humbert, *op. cit.*, p19). Nous nous intéressons à l'usager, en tant qu'il participe, par un jeu complexe d'interactions, à la production du service d'aide à domicile. L'échelle d'observation est ainsi différente de celle de la sociologie des politiques publiques et de la sociologie des organisations : on recourt à une analyse de l' « *action en train de se faire* » ou du « *social en acte* », issue d'une tradition de recherche depuis les années quatre-vingts, qui revient, pour le secteur social et médico-social, à « *étudier les dispositifs de prise en charge des bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale à partir d'une analyse située, du travail des « actants », qui en forgent la réalité par leurs actions quotidiennes* » (Hély, 2009a). L'auteur poursuit : « *Cette orientation ne prédéfinit ni l'environnement institutionnel, ni le degré de normativité qui pèse sur l'action des personnes, ni la nature des entités (humaine et non humaine) prenant part à la configuration de ces dispositifs* ». Et il termine : « *la définition des entités mobilisables devient justement l'objet d'analyse* ». On peut ajouter à la définition des entités mobilisables, celle de leur articulation.
Selon cette posture méthodologique, la préoccupation est moins de saisir l'usager comme collectif ou abstraction, que comme individu présent physiquement dans un rapport de face à face avec un prestataire. La focalisation de l'attention porte ainsi davantage sur l'échange, sur la relation, et moins sur l'usage en tant que tel. Analyser la relation d'usage implique ainsi de se situer dans une approche interactionniste, elle-même étant à la base de la sociologie de l'usage, qui traite de celui-ci sous l'angle de l'usage d'un objet (ou d'un service) dans les pratiques et la vie quotidienne de l'utilisateur.

II.2.2. La relation d'usage : définition et implications

Le terme d'usager a émergé au cours du XIXème siècle, d'abord pour désigner les personnes administrées, selon un rapport très vertical. Puis, au cours des années vingt, le même terme d'usager a commencé à s'émanciper de cette référence verticale, affirmant un caractère intrinsèquement inégalitaire entre les usagers et les services. Ce terme a commencé à évoluer dans le domaine de la fourniture d'électricité, comme le rappelle Humbert (op. cit., p27) : « *Parler d'usager par rapport aux abonnées assujettis, c'est tenter de dire autre chose, notamment d'objectiver le rapport de l'utilisateur d'électricité au producteur qui la lui vend, du point de vue de l'utilisateur, s'entend. C'est construire une position d'altérité* ».

Puis, dès les Trente Glorieuses, le terme d'usager a été de moins en moins utilisé : on parle plus volontiers de clients, de consommateurs, d'acheteurs. Toutefois, le terme d'usager continue d'être employé dans le cadre du mouvement de l'UNAF et de sa mouvance[276]. Ainsi, les organisations (essentiellement associatives) spécialisées dans l'aide aux familles (dont les personnes âgées) et aux enfants handicapés[277], continuent d'utiliser ce terme, comme en témoigne sa récurrence dans les statuts de l'époque de ce type d'associations (voir chapitre 1). On se situe bien dans le cadre de cette exception : il nous semble que le maintien de cette notion, parce qu'elle était forte de sens pour les organisations locales, doit être étudié et analysé en tant quel. Au-delà du constat de son caractère exceptionnel, nous tentons de comprendre ce qu'importe, pour les acteurs de l'époque, l'invocation de ce terme.

Encadré 12. La relation d'usage

Le terme d'usager est bien antérieur à la notion de relation d'usage. Pendant longtemps en effet, les usagers de l'action publique sociale ont été définis comme des personne « *en situation d'aide, d'urgence, d'exclusion, de marginalité* », comme des « *hommes de peu qui jouissent de la charité républicaine* », dans le cadre d'une « *économie moraliste* » (Bourquin, *op. cit.*). L'apparition de la notion de « relation d'usage » a permis le développement d'une autre acception de la notion d'usager, centrée autour de celle d'usage, qui ne peut être ramenée à sa simple utilisation[278], mais au contraire, rien ne peut être défini à l'avance, tout se crée à l'usage, puisque « *parler de l'usage, c'est choisir de laisser une place à toutes ces adaptations, tous ces accommodements et ces approximations successifs qui font le quotidien de celui qui a l'usage d'une chose. On refuse alors de cibler de façon trop définitive l'objectif d'un service et le mode d'utilisation qu'un public doit avoir* » (Bourquin, *op. cit.*). Cette acception est plus proche de la figure historique de l'usager, autour de laquelle s'est construit le mouvement populaire des familles, qui a donné naissance aux premières associations d'aide à domicile aux familles et aux personnes âgées.

---

276 Humbert note une seconde exception importante : dans le domaine des transports (SNCF, RATP), le terme d'usager continue d'être utilisé aussi.

277 L'aide auprès des enfants handicapés dans le sens commun relève bien entendu de l'aide aux familles, mais historiquement, les associations d'aide à domicile aux familles intégraient l'aide aux personnes âgées, alors qu'elles n'intégraient pas les interventions auprès des enfants handicapés. Ce type d'interventions a été assuré dès le début par les associations d'aide aux personnes handicapées, qui ont développé en leur sein un service, ou du moins des activités, d'aide à domicile.

278 La notion d'utilisation n'ayant de sens selon Bourquin que « *par rapport à une utilité préalablement pensée qui définit avec précision les fins et les moyens, fixe les objectifs et les modes d'utilisation* ».

La notion de relation d'usage insiste sur le fait que le service ne peut être prédéfini en amont, et qu'il s'adapte à chaque usager particulier, qui prend part à sa définition. On parle alors de « besoins » des « usagers » qui doivent être « comblés »[279]. Il s'agit souvent de besoins sociaux non formulés en amont du service. Ce type de services se caractérise par son imprécision au départ, avant que le service ne soit concrètement produit et donc rendu (la production du service se réalisant largement en présence de l'usager). Ce service repose bien sur une forme de contrat (une association et un usager ont passé contrat avant que le service par une aide à domicile, secondée par une responsable de secteur, ne puisse effectivement se réaliser), mais ce contrat est nécessairement incomplet, du fait de la nature du service à réaliser. L'incomplétude des contrats dans ce secteur se comprend comme une manière d'accepter et d'anticiper qu'une partie de la définition du service s'opère au moment de sa prestation, au domicile des usagers. Cette nécessaire incomplétude des contrats ne remet pas en cause leur pertinence. Les contrats restent nécessaires pour réduire les dérives d'asservissement précédemment évoquées[280] liées à une relation exclusive entre un usager et un salarié. Comment, dans ce contexte, les associations ont-elles réussi à inventer un mode d'organisation particulier, conciliant relation d'usage et prévention de ce type de dérives?

II.2.3. La relation d'usage dans les associations d'aide à domicile

La notion de l'usager implique l'organisation d'un service et d'une activité qui dépasse la stricte réponse à des besoins formulés : « *Ce n'est pas pour répondre seulement aux besoins des gens que nous travaillons, mais pour une véritable mystique de grandeur et d'épanouissement* » (Rapport présenté au congrès du MPF de 1945, cité par Lemonnier, 2002, p318).

La relation d'usage est un point d'ancrage que les acteurs de l'ESS se donnent pour tenir et rendre compte de la relation complexe entre salariés et usagers dans l'aide à domicile. Cette relation d'usage renvoie à une relation institutionnalisée d'adaptabilité conjointe : l'intervenant et l'usager définissent à l'usage l'activité réalisée. En ce sens, « *l'usage, c'est ce qui éprouve les conceptions toutes faites de ce que doit être l'aide sociale, il laisse place à*

[279] Nous verrons dans la partie III que ces termes sont particuliers et revêtent des significations différentes des termes « clients » qui ont des « demandes » auxquelles un service marchand « répond ».

[280] Ces dérives peuvent aussi bien s'avérer au détriment de l'usager (risque des abus de pouvoir des salariées, face à des usagers très fragilisés) qu'au détriment de la salariée (sans cadre de travail contractuel explicite, les possibilités pour les salariées de refuser des demandes d'usagers sont compliquées).

une initiative de l'usager, il permet l'instauration d'une interaction, d'une participation » (Bourquin, *op. cit*.). Ainsi, la coproduction du service, qui est le propre de toute relation de service (Laurent, 1997) passe ici par une co-construction du besoin, est permise dans les associations par une organisation innovante, et reposant sur un compromis institutionnalisé entre le formel et l'informel (Dussuet, Loiseau, 2007). Conformément à ce qui a été montré dans le premier chapitre, aucun des services à domicile tels que développés par les associations n'est une innovation en soi, puisque ce type d'activités existaient de manière informelle, avant l'apparition des premières associations d'aide à domicile, essentiellement dans la sphère domestique. L'innovation est plutôt organisationnelle : la structuration de ces services dans le cadre associatif, c'est-à-dire les modalités d'externalisation du travail domestique et de formalisation du service opérées par les associations, permet l'effectivité d'une relation d'usage. Comme le soulignent Dussuet et Loiseau, la formalisation de ces services repose sur une contradiction : « *apporter une réponse à des besoins, mais de façon originale* », c'est-à-dire « *en respectant des valeurs qui rentrent parfois en contradiction avec le principe même d'action qu'ils engagent* » (p19). Ici la contradiction qui retient notre attention touche l'organisation, qui passe par une nécessaire formalisation, d'un service par essence non intégralement formalisable. Ainsi, la relation d'usage s'intègre dans le cadre d'une organisation particulière, reposant sur un compromis entre une partie formelle du service et une autre informelle. Les auteures analysent ce compromis à partir de l'exemple de la profession des travailleuses familiales, aujourd'hui les travailleurs d'intervention sociale et familiale. Cet exemple constitue « *une formalisation volontairement limitée qui constitue un modèle de service spécifique* », sur la base d'une « *professionnalité* [les travailleuses familiales] *qui n'appartient pas pleinement au monde instrumenté et formalisé de l'industrie, mais prend en compte comme partie intégrante du travail des dimensions relationnelles peu formalisées* ». Cette part laissée à l'informel, que nous appelons aussi l'incomplétude volontaire des contrats, n'est pas une carence ni un manque, mais « *un élément permettant aux utilisateurs de garder un certain contrôle* ».

Cette organisation repose sur une forme d'incomplétude volontaire des contrats, qui implique de prendre en compte les besoins dans leur pluralité, en contradiction avec la circonscription industrielle précise des *outputs* de l'activité. Ainsi, la reconnaissance de la centralité de la relation d'usage dans la production et la délivrance d'un service, rend nécessaire la prise en compte de la personne usagère dans sa totalité et dans sa complexité, au-delà de quelques besoins précis et clairement formulés. En ce sens, la relation d'usage et la coproduction du service impliquent une autonomie dans la définition du travail des salariés, puisque cela

nécessite d'organiser un service plus complexe que la réponse à un besoin d'entretien du foyer d'une personne âgée en perte d'autonomie. Le strict entretien du foyer pourrait être effectué par une entreprise de nettoyage, alors que la relation d'aide à domicile centrée autour de l'usager implique d'utiliser ces tâches domestiques comme l'occasion d'installer une relation entre la professionnelle et l'usager. L'incomplétude volontaire des contrats doit laisser la possibilité à la professionnelle d'associer les usagers dans ses tâches matérielles, de dégager du temps pour ne pas seulement faire, mais aussi pour « faire avec ». L'incomplétude volontaire des contrats permet non seulement l'adaptation constante du travail des salariées aux besoins des usagers (un corollaire de toute relation de service), mais permet aussi une constante définition du service. Il peut être efficace pour prévenir des situations de perte d'autonomie quotidienne, de nettoyer une surface moindre du sol, pour en nettoyer une partie avec la personne âgée, à un rythme plus lent. Prévoir une prestation strictement ménagère selon un même référentiel de temps de travail qu'une employée à domicile faisant le ménage chez un couple de biactif non présent pendant l'intervention, lorsque l'usager est demandeur de participer à l'entretien de son foyer, peut s'avérer non efficace. Cette situation requiert la possibilité de redéfinir le service à rendre, en fonction des capacités immédiates et des besoins de l'usager. A l'inverse, une intervention peut être décrite *a priori* et en amont par un plan d'aide comme devant accompagner une personne âgée seule pour une promenade ou pour faire quelques courses. Or, si la salariée trouve l'usager dans son lit, déprimé, malade, sans courage pour se mouvoir, quel est le plus pertinent du point de vue de la définition des finalités de son travail d'aide à domicile? Aller faire les courses quand même, seule ou rester au domicile de l'usager pour l'inciter à se lever? Plusieurs travaux montrent les répercussions potentielles de l'isolement social de personnes âgées sur leur autonomie, et donc sur leur perte d'autonomie ; or, un rôle récurrent des aides à domicile est précisément de participer à la rupture de cet isolement :

> « *Il faut bien se rendre compte que c'est parfois très difficile pour nous, de se dire que ce n'est qu'un boulot. Quand je sais que je suis la seule personne qu'une personne âgée voit dans la semaine, parce que souvent, les enfants ne viennent plus, c'est terrible ce qu'on voit. Des fois, on sait des choses que les personnes ne disent même pas à leurs enfants. On devient la personne la plus importante. Alors quand je sais qu'entre mes deux jours d'intervention chez*

elle, la personne ne voit personne, je peux vous dire que j'ai un pincement quand je repars de chez elle, moi [281]».

Face à ce type de situations, au-delà de besoins réels et récurrents (l'aide au repas, à la mobilité, aux tâches ménagères), une partie non négligeable des besoins des usagers sont fluctuants, et non anticipables. Les besoins des usagers sont d'abord fluctuants. Au moment de l'élaboration du plan d'aide et de la première visite de la responsable de secteur au domicile de l'usager (qui influe sur la définition en amont et a priori des activités nécessaires à réaliser par une aide à domicile), un usager peut être relativement en forme, et donc avoir besoin d'accompagnements réguliers pour aller se promener à l'extérieur. Or, les personnes âgées tombant souvent, si un usager tombe, il aura peur de sortir à nouveau même si son plan d'aide le prévoit. Il peut avoir besoin d'une pause dans les sorties pendant quelques jours, tout en ayant besoin de l'intervention d'une aide à domicile, pour la compagnie ou pour des activités de remplacements. Du fait de leur fluctuation, les besoins des usagers sont difficilement anticipables, ce qui pose la question de la définition en amont des activités à réaliser par les salariées. Un autre facteur pouvant contribuer à expliquer le caractère difficilement anticipable des besoins réside dans la particularité du type de besoins auxquels s'adressent les services les services associatifs d'aide à domicile. Ces services répondent souvent à des besoins sociaux, ou sanitaires, ou souvent socio-sanitaires, qui ne sont pas forcément conscients pour les usagers, et donc qui ne sont pas clairement formulés. La compréhension des besoins réels d'usagers en situation physique et/ou psychologique et/ou sociale difficile est un processus progressif. Cette compréhension nécessite du temps et une relation de confiance. Les équipes médico-sociales et les responsables de secteur, qui voient peu les usagers et qui ont la charge de l'évaluation en amont des besoins et de la détermination des plans d'aide, ne peuvent avoir une connaissance exhaustive de la totalité et de la complexité du besoin des usagers. Certaines informations ne peuvent être découvertes que par les intervenantes régulières.

L'effectivité de la relation d'usage, c'est-à-dire le maintien d'une part d'informel dans le service réalisé par les aides à domicile auprès des usagers, présente un risque de revers et de dérives. Le principal revers est le manque de reconnaissance engendré par l'absence de formalisation. Conformément à ce que le chapitre 4 a montré, la reconnaissance des compétences, notamment par la création et la reconnaissance de diplômes, s'est historiquement faite sur une formalisation et une codification des tâches à réaliser. Or, laisser

[281] Entretien 7 Aide à domicile (S-A-Is-Ass7).

dans le flou une partie des activités des aides à domicile peut se manifester par un « manque de considération ». C'est ce que pointent Dussuet et Loiseau : « *Cette part laissée à l'informel* […] *a toutefois son revers, perceptible à travers le manque de considération à l'égard des travailleuses familiales qui ont toujours peiné à se faire reconnaître comme travailleuses sociales à part entière* » (*op. cit.*, p108). Ainsi, la faiblesse de la formalisation peut contribuer au maintien des salariées du secteur dans un rapport de domesticité, par rapport à leur employeur et par rapport aux usagers des services. Nous verrons dans le chapitre 8 que ce revers participe de l'ambivalence du rôle des associations sur la professionnalisation des salariées et des emplois du secteur.

A ce revers s'ajoutent des dérives possibles liées à cette part d'informel dans l'organisation du service. Les risques de dérives, conformément à ce qu'on a vu plus haut, se situent des deux côtés. L'interaction exclusive d'une salariée et d'un usager dans un contexte de formalisation incomplète du service et des tâches à réaliser peut mettre la salariée en difficulté (difficulté de dire non, seule en face de l'usager, face à des demandes non légitimes ; tendance à réaliser des activités qui ne relèvent pas de ses fonctions, etc.). Mais cette incomplétude peut aussi engendrer des dérives plaçant l'usager dans une situation défavorable (des salariées qui « utilisent » cette marge de manœuvre pour ne pas réaliser le travail nécessaire au bien-être de l'usager dans son domicile, difficulté d'un usager fragilisé à s'imposer face à une salariée pour qu'elle réalise des activités qui ne figurent pas exactement dans le plan d'aide, etc.). Or, face à ces dérives possibles, l'organisation associative fait contrepoids, par la diversification des interlocuteurs[282] : en cas de plainte de l'usager ou la salariée, la responsable de secteur peut intervenir dans le cadre d'une association prestataire. La présence de ces personnels d'encadrement intermédiaire et de coordination est une condition de la légitimité du maintien de cette part d'informel, au sens où elle remet en cause ou relativise l'équivalence entre informalité et domesticité. Ainsi, la figure de la responsable de secteur participe de ce compromis spécifiquement associatif entre le formel et l'informel qu'implique la reconnaissance de la relation d'usage de services d'aide à domicile.

Ainsi, les associations d'aide à domicile ont fait émerger des activités non reproductibles, qui comportent des dimensions d'implication et de dynamique collectives difficilement standardisables, dans le cadre d'un service construit autour d'une relation particulière, la relation d'usage.

[282] Par rapport à l'emploi direct notamment.

II.2.4. De la relation d'usage au contrat relationnel ?

Face aux dérives que comporte cette forme d'incomplétude volontaire des contrats, inhérente à la relation d'usage, on peut s'interroger sur le type de contrats adéquats entre un prestataire et un usager. Un contrat optimal pour ce type d'activités doit-il être précis, et anticiper, sur la base de référentiels de mesure, le temps imparti pour chaque activité à réaliser chez un usager ? Doit-il au contraire entériner cette informalité partielle ? Des juristes ont commencé à réfléchir à l'instauration d'un contrat relationnel, pour entériner les phénomènes d'« imprécision »[283], qui ne doivent plus être considérés comme des problèmes à surmonter, mais comme des données à intégrer.

C'est le juriste Ian R. Macneil[284] qui le premier parla de contrats relationnels, différents des « transactions discrètes », correspondant au modèle de l'échange tel que le conçoit la théorie standard[285], et auxquelles on ne peut réduire selon Macneil, le phénomène contractuel dans sa diversité et sa complexité. A l'opposé de ce modèle standard, « *les contrats relationnels reposent sur une implication des parties, une prise en considération de leurs caractéristiques singulières, l'instauration d'une relation durable et le fait qu'il est une source de satisfaction entre les parties* » (p346). Ces contrats présentent des dimensions relationnelles spécifiques, des normes particulières. Marneil en retient principalement deux : d'une part « *les parties doivent préserver la relation car celle-ci a une valeur intrinsèque* » ; d'autre part « *les parties ont l'obligation d'ajuster leurs prestations de manière à ce que la relation contractuelle soit aussi satisfaisante que possible* » (p346). Ce régime juridique particulier, qui diffère de celui des transactions discrètes, a trois types d'implications. D'abord la formation du contrat n'est pas un « fugace échange de promesses », mais une « *maturation et un développement qui embrasse, non seulement l'accord formellement conclu, mais aussi les négociations préparatoires, la prise en compte du contexte dans lequel la relation contractuelle va exister et la mise en œuvre du contrat* » (p347). Ensuite, l'achèvement de la relation contractuelle, si elle peut constituer une solution intéressante en cas de conflits des parties dans le cadre de transactions discrètes, est toujours synonyme d'échec du contrat, d'échec de la relation dans le

283 Le problème de l'imprécision est défini comme suit par Bouthinon-Dumas (p340) : « *Lorsqu'un contractant se trouve obligé d'exécuter une obligation, alors que la survenance de circonstances nouvelles et imprévisibles au jour de la conclusion du contrat rend cette exécution beaucoup plus difficile ou très onéreuse* ».

284 Histoire de cette doctrine retracée à partir de l'article de Bouthinon-Dumas.

285 Les transactions discrètes recouvrent de « *purs échanges de bien(s) entre parties qui ne se connaissent pas et n'ont pas à se connaître* » : cette expression ne désigne que ce qui est échangé, au moment où l'échange se produit. Dans ce contexte, deux implications en découlent : d'une part « *toutes dimensions psychologiques ou sociales [confiance, réputation] sont absentes* », et d'autre part « *l'implication des parties est nulle* » (Bouthinon-Dumas, *op. cit.,* p345).

cadre d'un contrat relationnel qui a vocation à perdurer. En ce sens, c'est « *toujours un événement malheureux* » (p347). Enfin, dernière implication de ce régime juridique particulier : la révision du contrat n'est pas une clause particulière, mais la possibilité de révision est au cœur même de ce type de contrats : « *Le contrat relationnel est ouvert sur son exécution, car il comporte des lacunes dans sa planification. Pas conséquent, c'est un contrat incomplet qui doit être rempli, à la fois par l'exécution qui réalise la promesse originelle, et par l'adjonction d'engagements contractuels destinés à donner vie au contrat relationnel* » (p348).

Les contrats relationnels, dans la mesure où ils « *permettent à des agents d'organiser une collaboration durable* » (Bouthinon-Dumas, 2001, p339), doivent pouvoir être révisés, réévalués, adaptés. Ne pas prendre en compte l'imprécision inhérente à un type d'activités, et ne pas l'intégrer aux modalités et aux normes juridiques encadrant le contrat, peut s'avérer inefficace, non pertinent, voire même impossible. Par exemple, l'application hors contexte d'un plan d'aide peut mener à laisser une personne âgée dans ses excréments pour pouvoir faire le repassage indiqué dans le plan d'aide, c'est-à-dire dans le contrat entre le prestataire et l'usager. S'interroger sur la pertinence de contrats relationnels témoigne de la conscience du caractère potentiellement endogène de l'imprécision : ce qui n'a pas été prévu par les parties et qui affecte l'exécution du contrat peut être lié à la nature même des activités à réaliser. L'imprévision n'est pas un problème de « *formation du contrat* » (aucune modalité de formation d'un contrat ne peut surmonter l'imprévision, puisque par essence, une partie du service doit restée informelle pour qu'il soit efficace et qu'il réponde aux besoins), mais bien de son « *exécution* » (Bouthinon-Dumas, *op. cit.*, p344). Or, l'exécution du contrat de prestation de service passé entre une association prestataire de service d'aide à domicile et un usager porte bien sur la relation d'usage : son entretien, sa durabilité, son évolution (confiance, connaissance réciproque, etc.).

Au-delà de ces descriptions précises de la relation d'usage dans le secteur particulier de l'aide à domicile, les notions d'usager et de relation d'usage interrogent l'ensemble du service produit, au-delà de la stricte relation entre deux individus, et au-delà du seul moment de la réception du service: « [...] *vouloir instaurer le droit des usagers revient à requalifier dans son ensemble l'action sociale et médico-sociale, et faire rentrer celle-ci dans une nouvelle configuration, tout en lui reconnaissant sa place dans notre société et dans les valeurs qu'elle est censée définir et protéger* » (Pagès, 2000, p122). C'est dans cette logique globale et

sociétale que se situait l'activité des premières associations d'aide à domicile aux familles, qui visaient avant tout la promotion de la classe ouvrière, par le développement de services pensés par et pour les usagers. La relation d'usage, sa légitimité et sa justification, repose ainsi bien sur la double dimension des associations : leur dimension socio-économique (l'organisation concrète de services d'aide à la vie quotidienne) et leur dimension sociopolitique (la présence d'un militantisme associatif se manifestant par des objectifs politiques sociétaux des associations). Ce sont ces deux dimensions que l'on retrouve dans la relation d'usage : « *Placer la personne au centre d'un projet d'intervention signifie alors prendre en compte les conséquences individuelles que produit sa difficulté, mais également les facteurs de production de ses conditions sociales* ». Ainsi, « *C'est bien une revendication de démocratie dont il s'agit : mettre au centre la capacité de chacun de produire sa vie* » (Schaller, 2000, p 111), en rupture avec la logique de l'assistanat.

Ainsi, le triangle relationnel nous a permis de comprendre les spécificités des associations d'aide à domicile, qui résident dans une articulation particulière des trois types de relations que sont les relations de service, salariale et de travail. C'est ainsi sur un équilibre particulier du triangle relationnel que reposent les spécificités associatives. Toutefois, ce fonctionnement triangulaire « théorique » est aujourd'hui confronté aux rapides et fortes évolutions du secteur d'activité, mais aussi du fonctionnement associatif. Il s'avère que, sous la pression de plusieurs mouvements en cours, tels des processus précédemment identifiés de marchandisation, d'individualisation et d'industrialisation, remettent en cause cet équilibre, et par là même les spécificités associatives dans ce secteur d'activités. Dans quelles mesures une approche institutionnelle systémique nous permet-elle de comprendre les tensions ainsi que les résistances aujourd'hui à l'œuvre dans les associations d'aide à domicile ? C'est ce que le huitième et dernier chapitre étudiera.

Chapitre 8

Le difficile équilibre du triangle sous la pression des mouvements en cours de marchandisation, d'individualisation et d'industrialisation : tensions et résistances

Ce dernier chapitre a pour objet de montrer comment le triangle relationnel, schématisant une organisation systémique, permet de lire et comprendre les évolutions, d'expliquer les résistances aujourd'hui à l'œuvre dans les associations d'aide à domicile, du fait de la remise en cause de l'articulation spécifique des trois relations constitutives du service d'aide à domicile, telle qu'elle a été organisée dans le contexte associatif. Comprendre et expliquer les évolutions et résistances qui caractérisent les associations d'aide à domicile nous permettra d'envisager une évolution respectant la cohérence des trois pôles du triangle, en caractérisant ce qu'a été et ce que peut être la relation de travail dans ces associations, relation au cœur de l'ensemble systémique sur lequel repose le service. La première partie a montré que différents processus consacraient un changement de contexte par rapport aux débuts des associations d'aide à domicile, pouvant ainsi les déstabiliser et remettre en cause la manière dont elles ont fait émerger et dont elles avaient commencé à consolider l'emploi, le travail et le service en leur sein. Nous retiendrons trois processus majeurs, qui connaissent une accélération : les processus de marchandisation, d'individualisation et de rationalisation.

Dans ce contexte, une première section sera consacrée à l'analyse des évolutions et des tensions, telles qu'elles se manifestent dans les associations d'aide à domicile, à partir du triangle relationnel. Puis une seconde section se concentrera sur les résistances à ces tensions et à leurs manifestions.

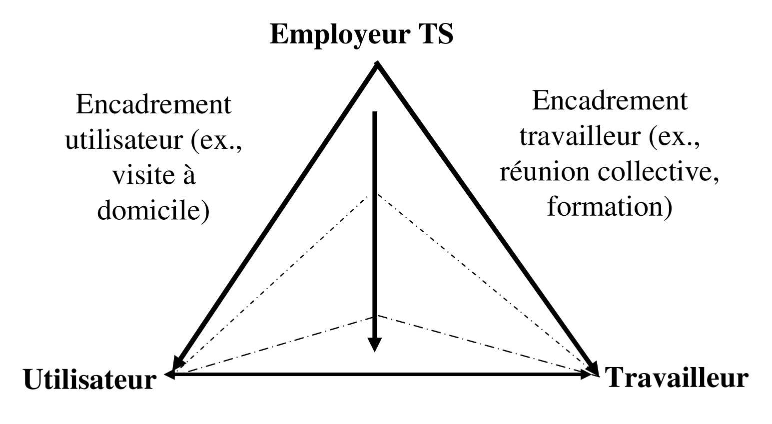
<u>Section I. Analyse des évolutions et des résistances dans les associations d'aide à domicile à partir du triangle relationnel</u>

Conformément à ce qui a été évoqué en première partie, et à ce que plusieurs travaux mettent en exergue, ces processus macro-économiques de marchandisation, d'individualisation et d'industrialisation engendrent de vives tensions sur un plan macro-socioéconomique (Devetter

et alii, op. cit.; Lefebvre, 2009). Un type de tensions macro est par exemple les contradictions entre les politiques sociales (rattachement par la loi 2002-2 de l'aide à domicile au domaine social et médico-social) et les politiques de marchandisation du champ des services à la personne, cristallisées par le Plan Borloo. Autre type de tensions, les contradictions entre un appel à la professionnalisation et à la reconnaissance des compétences (corollaire de la reconnaissance de l'appartenance au domaine social et médico-social) d'un côté, et une tendance à la rationalisation des coûts (à la fois corollaire du mouvement général des restrictions budgétaires et de l'ouverture à la concurrence, notamment sur la base des prix des services). Si ces tensions macro socioéconomiques retiennent l'attention des analystes, leurs répercussions micro socio-économiques sont peu étudiées. Pourtant, si l'on se concentre sur cet acteur particulier que sont les associations d'aide à domicile, les répercussions internes de ces tensions sont criantes.

I.1. Un difficile équilibre entre les trois pôles du triangle

Le triangle relationnel fournit un bon outil méthodologique pour comprendre les dynamiques des tensions pouvant exister en interne dans une association d'aide à domicile. En effet, il schématise un système de relations complexes et interdépendantes. La stabilité de ce système de relations constituant la relation associative d'aide à domicile dépend de la stabilité du triangle, et de l'équilibre entre les trois pôles. Nous avons vu que des tensions apparaissent quand les relations ne s'articulent plus entre elles, quand les trois pôles ne s'équilibrent plus.
On peut brièvement retracer l'histoire brève des associations d'aide à domicile, en mettant en évidence que le triangle peut recouvrir des formes diverses. Les formes variables que peuvent prendre les triangles schématisant ce type de relations ont été l'objet d'une autre recherche (Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens, 2009). Sur la base du schéma ci-dessous, M. Nyssens (2009) déduit que le triangle relationnel dans les services d'aide à domicile (en Belgique) peut être plus ou moins aplati.



Source : Defourny, Henry, Nassaut, Nyssens, 2009

Schéma 28. La forme variable du triangle relationnel selon le type d'employeur

« Lorsque le triangle s'aplatit, on se trouve dans une configuration qui tend vers l'emploi direct ou plutôt vers un mode de prestation « mandataire », dans lequel un employeur titre-service est avant tout chargé des formalités administratives (gestion des contrats, paiement des salaires, etc.) et de l'organisation du service, mais où il n'exerce que peu de contrôle sur la relation de service tissée entre l'utilisateur et le travailleur. Dans ce cas de figure, l'utilisateur se trouve dans la position d'un « employeur de fait ». Il ne suffit donc pas d'imposer une triangulation de la relation, comme dans le cas du titre-service, pour que le mode « prestataire » s'impose chez toutes les entreprises titre-service. Le rapport du Cerc (2008) fait état d'un phénomène similaire dans le champ français des services à la personne : "Selon Labruyère (1996), le rapport entre la femme de ménage et son employeur particulier est proche du rapport commercial. […] ***La présence d'un intermédiaire ne garantit pas la rupture de l'isolement du salarié. Si l'organisme adhère aux exigences de l'utilisateur du service en faisant supporter au salarié le poids de la flexibilité nécessaire, et s'il intervient peu comme médiateur, la situation du salarié d'une association ou d'une entreprise est alors proche de celle de l'emploi direct***[286] *» »* (Defourny, Henry, Nassaut, Nyssens, *op. cit.*).

Nous proposons de retracer brièvement l'histoire des associations d'aide à domicile et celle de leur gestion du travail et de l'emploi, en mettant en exergue les formes variables qu'a pris le triangle relationnel depuis leur création. En effet, le recours à la dimension historique est indispensable pour le dévoilement d'une dynamique : « *En dépassant une simple périodicisation de l'histoire, il s'agit d'identifier et de caractériser les logiques qui sous-tendent ces structures de fonctionnement dont l'évolution est étudiée* » (Laville, 1997a, p32).

286 En gras dans le texte

Nous proposons de nous concentrer dans cette évolution sur le triangle relationnel. Toutefois, il est important de préciser que pour toutes les périodes, un schéma plus complexe est possible, en intégrant l'environnement institutionnel, notamment les pouvoirs publics. D'un point de vue général, l'étude de ces schémas successifs doit être réalisée avec une conscience du contexte de l'évolution des politiques publiques dans le secteur de l'aide à domicile : « *le passage de la période d'expansion à la période de mutation se traduit par une pression de l'environnement* » des associations (Laville, Sainsaulieu, 1997, p12). Les associations d'aide à domicile sont en effet passées d'un contexte favorable caractérisé par le déploiement de politiques publiques volontaristes dans ce secteur (c'est la régulation tutélaire caractéristique des années 1947 à 1975 selon les auteurs), à une période de mutation (depuis 1975) au cours de laquelle on assiste à un « *rééquilibrage des rapports entre les contextes non marchand et marchand* » se soldant par une baisse significative des financements publics.

Avant 1945, les associations d'aide à domicile n'existaient pas aussi formellement qu'aujourd'hui. Il s'agissait alors plutôt de pratiques informelles, intrafamiliales ou de voisinage. On ne se trouvait pas dans une configuration triangulaire, comme l'atteste le schéma ci-dessous.

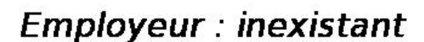




Schéma 29. Les activités d'aide à domicile avant la création des premières associations (avant 1945)

Dès la fin des années quarante et au cours des années cinquante, des associations ont émergé. Il s'agissait au départ de petites associations, fonctionnant souvent sur la base du bénévolat des intervenantes, qui par ailleurs pouvaient aussi recevoir les services : c'était le principe de la double qualité. Le développement de ce type d'associations a été rapide, et selon les associations, la professionnalisation a pu l'être aussi, comme l'atteste l'exemple de l'aide à domicile aux familles : création d'un diplôme, d'une école, reconnaissance des tâches éducatives des travailleuses familiales, etc. Mais reconnaissance des compétences, diplôme, école, étaient absents dans les associations d'aide aux personnes âgées. Le travail restait dans

une logique domestique avec peu de revendications sur la reconnaissance du travail en soi, à part pour les personnels qualifiés de l'aide aux familles. Le travail d'aide à domicile était considéré soit comme un don (catholicisme, charité), soit comme un vecteur de promotion de la classe ouvrière, mais pas comme une activité salariée à valoriser en soi. Les relations de travail étaient fortement interpersonnelles, faiblement institutionnalisées, plutôt régies par une communauté d'intérêt avec l'employeur : l'important était plus le service rendu aux usagers que la manière dont il était organisé « en interne », aussi bien pour les employeurs que pour les salariées. Les employeurs se pensaient avant tout comme des militants engagés en soutien aux familles en difficultés ou aux personnes âgées isolées, et moins comme des employeurs responsables au regard de la loi des conditions d'emploi et de travail des salariées, davantage considérées à l'époque comme des bénévoles indemnisées.

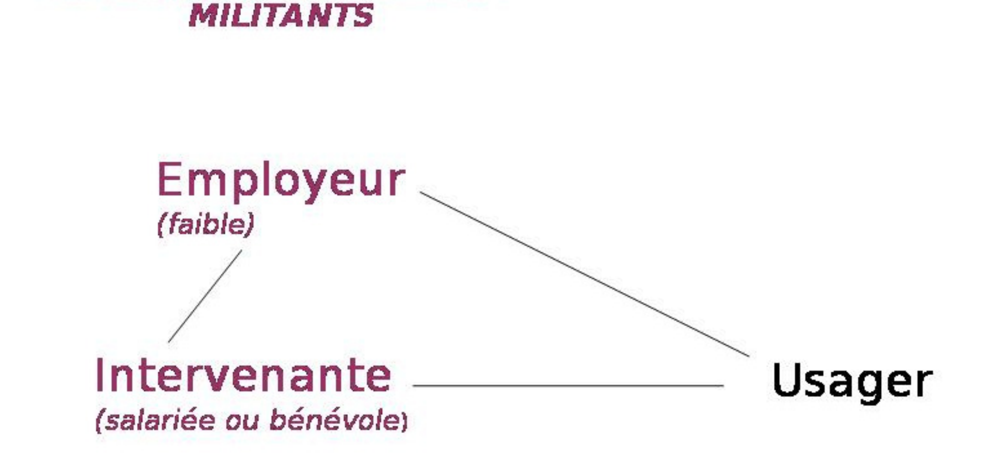


Schéma 30. La formation du triangle relationnel dans les premières associations (fin des années 1940, années 1950)

Dans le schéma ci-dessus, le triangle de cette époque était aplati, le pôle de l'employeur étant très peu affirmé. C'est plutôt le pôle commun de « militants », rassemblant les intervenantes et les administrateurs (employeurs), qui est central, et celui de l'usager, vers qui était intégralement pensé le service.

Au cours des années soixante, on assiste à une déstabilisation des services d'aide à domicile tels qu'ils étaient proposés jusqu'alors, sous la pression de la transformation des modes de vie liée à la démocratisation de l'accès aux appareils électroménagers (Dussuet, Loiseau, *op. cit.*). Cette démocratisation a engendré assez brutalement la baisse de la part des tâches matérielles réalisées jusqu'alors par les intervenantes à domicile (laver le linge au lavoir, etc.). La part

plus « humaine » du travail a donc augmenté dans les associations. L'activité se concentre sur l'aspect socio-techique, et non strictement technique, de l'entretien de l'environnement des personnes à soutenir.

Au cours des années soixante-dix, on commence à entrer réellement dans un processus global de professionnalisation, aussi bien pour les familles que pour les personnes âgées, avec notamment la signature des premières conventions collectives : une pour l'aide aux familles et une pour l'aide à domicile en milieu rural, englobant l'aide aux familles et aux personnes âgées. On assiste pendant cette période, à une généralisation de la salarisation des « aides à domicile » (appellation entérinée par la convention collective de l'aide en milieu rural). On assiste également au début de salarisation des postes d'encadrement intermédiaires et de coordination[287].

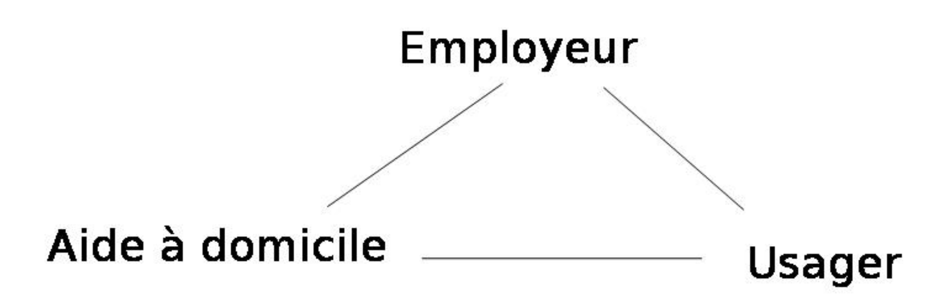


Schéma 31. Un triangle relationnel associatif qui s'équilibre au cours des années 1970

La généralisation de la présence de salariées, à différents niveaux de l'organisation, implique la présence d'un employeur devant appliquer la législation du travail, comme n'importe quel employeur. C'est pourquoi, le triangle ci-dessus n'est plus aplati et se rapproche du triangle équilatéral. Du point de vue du travail, c'est le début de l'institutionnalisation des relations professionnelles dans les associations, avec la signature de textes (conventionnels et d'entreprises) les régissant. Néanmoins, la gestion de la relation de travail et des conflits reste encore largement domestique, malgré un début de présence syndicale dans certaines grandes associations.

Divers processus se sont amorcés dans les années quatre-vingt, et développés dans les années quatre-vingt-dix. D'abord la dissociation de l'offre et de la demande qui se manifeste par une forte érosion du principe de la double qualité. On peut expliquer cette dynamique par la croissance de l'activité salariée féminine, par la crise de l'emploi, par le début des services de

[287] Ces postes continuent d'être pourvus par des travailleuses bénévoles dans certaines associations, en général de taille restreinte, comme l'atteste la situation de toutes les associations fédérées dans le cadre de l'ADMR.

proximité considérés comme « gisements potentiels d’emplois », etc. Il s'agit d'autant de processus qui incitent les associations à affirmer leur fonction d'employeur comme les autres, les éloignant de leur statut particulier leur permettant l'intégration des usagers dans leur fonctionnement interne et donc leur participation directe à la conception du service. Un autre processus caractéristique de cette période est la reconnaissance des associations par les pouvoirs publics, notamment par les politiques de l'emploi qui leur confèrent un rôle d'insertion et d'intégration professionnelles des femmes peu qualifiées. Cette institutionnalisation des associations, notamment par l’utilisation massive des emplois aidés, s'est manifestée par une pression à la formalisation et à une accélération du processus de professionnalisation par la multiplication des textes conventionnels, les accords de branche et les accords d'entreprises. Du point de vue de la gestion du travail, cette période marque un pas supplémentaire dans l’institutionnalisation des relations professionnelles. C'est ce que tente de schématiser le triangle ci-dessous, dans lequel le pôle employeur s'est autonomisé, par rapport à l'usager (baisse de la double qualité) et aux salariées (affirmation de la fonction d'employeur).

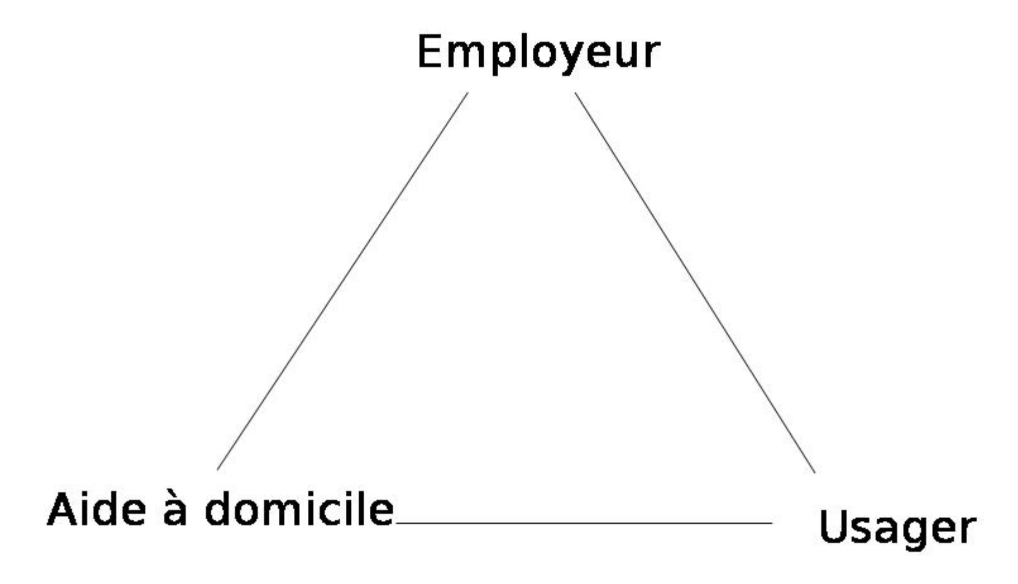


Schéma 32. L’affirmation d’un triangle relationnel équilibré (années 1980, début des années 1990)

Cette période marque les débuts d’un recrutement systématiquement direct sur le marché du travail qui remplace les recrutements informels, sur la base du continuum entre bénévolat et salariat, tel que décrit dans le chapitre 1. Ce recrutement direct engendre un changement dans le rapport au travail et corrélativement dans les relations professionnelles : les salariées forment alors moins une communauté d’intérêt avec l’employeur autour du bien-être des

usagers ; elles ont choisi un emploi salarié et sont plus vigilantes quant aux cadres régissant l'emploi. Elles sont par exemple moins disposées à faire des heures supplémentaires non payées.

La période allant de la fin des années quatre-vingt-dix à aujourd'hui est ambivalente, et les perspectives d'évolution restent ouvertes.

La fin des années quatre-vingt-dix marquent le début de l'ouverture à la concurrence (1997), de la professionnalisation « technique » des structures (multiplication et technicisation des postes de direction et de responsabilité) et de la rationalisation de l'organisation du travail (débuts de recrutements de directeurs des ressources humaines, développement de l'encadrement intermédiaire avec des chefs de service, etc.). Du point de vue de la gestion du travail, un pas supplémentaire a été franchi dans l'institutionnalisation des relations professionnelles et la formalisation des pratiques (encouragée par la technicisation des structures). L'institutionnalisation des relations professionnelles débouche sur une judiciarisation croissante des conflits du travail, avec une forte recrudescence des conflits jugés devant le Conseil des prud'hommes, et sur le développement de l'implantation syndicale salariée (CGT, CDFT et marginalement Solidaires) dans les grandes associations.

Les années 2000 marquent un nouvel appui donné à la professionnalisation (création d'un diplôme d'Etat, de la VAE, etc.). Toutefois, nous avons vu que les effets de ce nouvel élan sont limités, du fait de l'accélération des processus de marchandisation et simultanément d'ouverture à la concurrence, par une incitation à rationaliser pour réduire les coûts et par le début d'une diversification des services offerts par certains acteurs associatifs pour couvrir tout le marché des services à la personnes (émergence et développement des services dits de confort).

La situation des associations d'aide à domicile depuis la fin des années quatre-vingt-dix se caractérise ainsi par une ambivalence. Nous avons schématisé ci-dessous deux scenarii qui nous semblent plausibles aujourd'hui, l'un reposant sur le modèle de l'aide à domicile et l'autre sur celui des services à la personne.

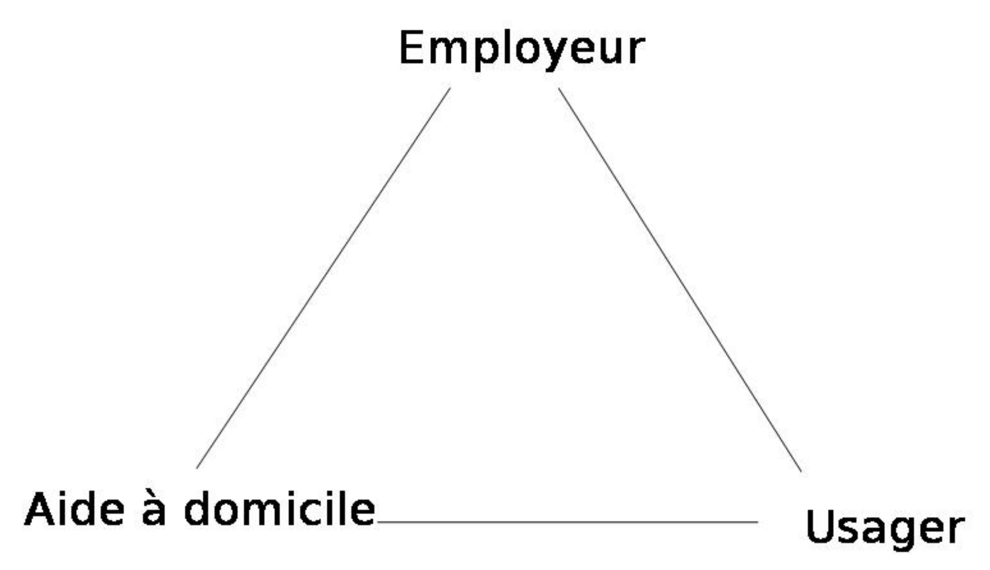


Schéma 33. Scenario 1. L'affirmation de l'équilibre associatif (fin des années 1990, années 2000)

Ce schéma implique que le pôle de l'employeur est important, que le service d'aide à domicile est un système bien triangulaire. Ce type de fonctionnement est encouragé par la loi 2002-2 et par l'accord de branche de mars 2002 (avec en amont la création du DEAVS, accessible par la VAE), et repose sur l'affirmation de l'appartenance des associations au secteur sans but lucratif social et médico-social. Les usagers sont considérés comme un pôle indépendant, comme un acteur extérieur, à considérer comme tel, mais à consulter de manière fréquente et formalisée (livrets, représentants d'usagers, etc.). Les salariées sont des professionnelles de l'action sociale et médico-sociale, reconnue comme telle, qui ont un employeur et qui doivent fournir un service de qualité auprès des destinataires des services, qui sont exigeants.

Ce scénario entre en tension avec un autre, qui repose plutôt sur le modèle du plan de développement des services à la personne.

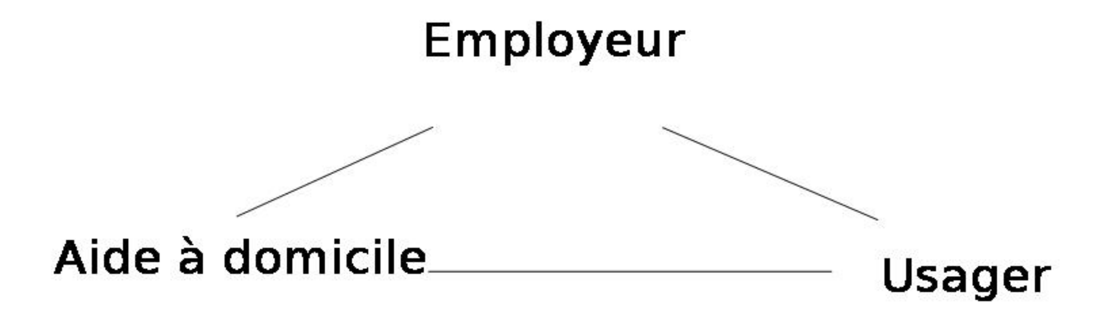


Schéma 34. Scenario 2. L'adaptation au modèle des services à la personne (fin des années 1990, années 2000)

L'aspect aplati de ce triangle traduit la tendance à se rapprocher de la relation binaire entre un producteur et un destinataire de services. La concentration de l'attention porte, dans ce modèle, sur la figure du client qui choisit un prestataire de services devant s'adapter à sa demande individuelle. On insiste sur la notion de « service de qualité », en dépit du caractère extrêmement polysémique de cette notion : c'est la satisfaction finale du client qui est à même d'établir la qualité ou l'absence de qualité d'un service rendu. On assiste donc à une banalisation des types d'employeurs : ce qui compte, c'est le service lui-même sur le lieu de la prestation, c'est-à-dire au domicile des usagers. C'est le marché des services qui importe, et non celui des organisations. Le lieu du travail se confond avec le lieu du service, si bien que la tendance actuelle est de ne plus financer les coûts de fonctionnement des entreprises (encadrement intermédiaire, temps de coordination, de réunions, etc.). La figure de l'organisation collective employeuse s'efface donc, et corrélativement, la notion de salariée aussi : c'est l'intervenante à domicile qui importe, et la qualité de son travail sera évaluée à l'aune de la satisfaction individuelle du client, de la capacité du service à satisfaire les demandes individuelles. Etre professionnelle [288] (avoir un diplôme reconnu, suivre des formations, être reconnue comme telle par ses pairs, etc.) n'est pas un objectif en soi ; l'objectif qui prime est de satisfaire les demandes des clients. La figure de la salariée, protégée par un contrat de travail formalisé avec des droits et des devoirs, s'efface. La relation commerciale prend le dessus sur la relation salariale. La question de l'orientation des acteurs associatifs reste ouverte.

Cette ambivalence se manifeste sur la gestion du travail qui se caractérise par d'importants bouleversements. La pression de la formalisation des pratiques génère des risques de standardisation du service rendu et de conflictualité dans la relation de travail. Les rigueurs budgétaires contraignent de plus en plus, alors que simultanément la loi du 2 janvier 2002 reconnaît l'aide à domicile comme appartenant au secteur social et médico-social. Ce sont ces tensions que les paragraphes II.2 et II.3 vont tenter d'analyser.

---

[288] « *Est définie comme profession une activité professionnelle qui utilise un savoir abstrait long à acquérir pour résoudre des problèmes concrets de la société. La qualité du service rendu exige un contrôle scientifique de la formation et un contrôle éthique de la pratique. Seul le collectif de pairs peut se porter garant de la production des professionnels et de la valeur de leur prestation* » (Paradeise, 2003, p26). Le caractère professionnel de l'aide à domicile, compris sur la base de cette définition (issue de la sociologie des professions), n'est pas recherché dans le modèle des services à la personne.

I.2. Industrialisation – individualisation versus professionnalisation – qualification?

La professionnalisation est assez consensuellement présentée comme la réponse presque idéale à de nombreux maux identifiés des emplois des aides à domicile et plus généralement des emplois des services à la personne. Elle génèrerait de meilleures conditions d'emploi et de travail, une reconnaissance économique et sociale et une meilleure qualité de service. La période actuelle atteste de la généralisation d'un consensus « mou » autour de la « nécessité de professionnaliser ». Nous parlons de consensus « mou », tant les définitions et implications diffèrent selon le type d'acteurs qui invoque cette nécessité. D'abord, que signifie professionnaliser? Est-ce la simple externalisation des tâches domestiques? Le suivi régulier de formations pas nécessairement qualifiantes ? L'obtention d'une qualification reconnue? L'organisation de temps de travail collectif? D'autre part, que ou qui s'agit-il de professionnaliser ? Les emplois? Les personnes? Le secteur d'activité? Les organisations prestataires? Reste enfin la question de comment : par la protection du secteur (régulation tutélaire) ou par l'accroissement de la concurrence (régulation marchande)?
Si les acteurs s'accordent autour d'une volonté de professionnaliser l'aide à domicile, les questions du sens, des modalités et des implications de cette professionnalisation restent ouvertes. Aujourd'hui, un processus multiforme de professionnalisation semble à l'oeuvre, mais il est vecteur de tensions, tant ses différentes dimensions peuvent s'avérer contradictoires entre elles, et tant ce processus ne s'appuie pas sur une articulation des trois pôles du triangle. Au contraire, il les met partiellement en concurrence. La tension centrale autour de la professionnalisation concerne les modalités industrielles de l'organisation du travail et de la gestion des personnels : la professionnalisation peut-elle s'appuyer sur des bases industrielles dans ce secteur d'activité particulier de l'aide à domicile, et ces organisations particulières que sont les associations? L'analyse des tensions autour du couple professionnalisation – industrialisation met en exergue l'ambivalence des associations d'aide à domicile sur la professionnalisation.

I.2.1. Rationaliser n'est pas professionnaliser

Conformément à ce qui a été étudié dans la section I de ce chapitre, la modalité industrielle principalement utilisée dans les associations d'aide à domicile est la rationalisation, à la fois des tâches et de l'organisation du travail. C'est donc sur la rationalisation comme modalité de

l'industrialisation que nous nous concentrerons ici. Dans quelle mesure les concepts de rationalisation et de professionnalisation sont-ils compatibles dans un secteur de services relationnels auprès de publics fragiles?

I.2.1.1. Rationalisation, professionnalisation : définitions

Les termes de professionnalisation et profession apparaissent d'abord aux Etats-Unis, à la fin du XIX° siècle : il s'agissait alors du modèle de la profession libérale, telle que la médecine ou le droit (notaires, avocats). Le but de se constituer en profession était d'augmenter son pouvoir sur un marché. En France, ces termes se répandent au cours des années soixante-dix et quatre-vingt, selon un modèle différent, en opposition à la qualification traditionnelle telle que décrite précédemment. Si la notion de qualification est apparue à l'initiative des organisations de salariés, celle de professionnalisation et son corollaire celle de compétences, sont apparues à l'initiative des organisations employeuses, accompagnant « *une recherche plus grande de flexibilisation du travail* » au sens de la « *modification continue des compétences* » (Wittorski, 2007, p15). La tendance est alors de « *transférer la responsabilité de l'efficacité, de la gestion des changements et de l'évaluation du travail au niveau des personnes* » (p16). Face à la nécessité d'une adaptation permanente, l'enjeu est de « *stimuler les ressorts individuels* » (Linhart, 1999, p62). La notion de professionnalisation est donc *« au service d'une nouvelle mobilisation des salariés dans des contextes de travail plus flexible, faisant davantage appel aux ressources subjectives des personnes »*. La professionnalisation suppose ainsi un certain degré d'autonomie reconnue aux salariés, possible par la reconnaissance de leurs compétences qui leur permettent d'assumer, à leur niveau, une partie de la responsabilité collective de l'entreprise. Ainsi, « *au quotidien, la professionnalisation se construit par et dans l'élaboration identitaire, cette construction identitaire dépend d'une reconnaissance par les autres des compétences et des savoirs produits* » (Wittorski, *op. cit.*, p83).

Dans quelle mesure cette forme de professionnalisation, au sens constructiviste (une profession n'existe pas en soi mais se construit dans un contexte socio-économique particulier) et interactionniste du terme (la reconnaissance d'une activité comme profession dépend des interactions entre acteurs, des rapports de force, et plus particulièrement de la capacité d'un groupe à se faire accepter comme professionnel), peut-elle entrer en contradiction avec une tendance à la rationalisation du travail?

La rationalisation des activités, guidée par celle des coûts, débouche sur des pratiques de normalisation et de standardisation du travail et du service. On retrouve les deux pôles de la rationalisation dans les services relationnels, tels que décrits par J. Gadrey (1994) : une rationalisation de type cognitif où ce qui s'opère est *une « typification des cas, formalisation relative des procédés, recours à un répertoire de « routines »*. Elle s'accompagne d'une rationalisation institutionnelle renvoyant aux procédés de standardisation où s'opèrent des « *processus d'édiction de règles sur les méthodes et les procédures de travail* ». La rationalisation des services d'aide est-elle cohérente avec la spécificité de l'organisation de l'aide à domicile ? Dictée par le lieu de production (le domicile des particuliers), l'autonomie dans le travail d'aide à domicile, au-delà d'une condition de la professionnalisation, est quasi-intrinsèque à l'activité. Elle nécessite un ajustement permanent aux contextes spécifiques de populations en situation de fragilité : ajustement aux situations d'urgence, aux exigences de l'usager et de ses proches, à l'environnement de travail (tous les domiciles ne se ressemblent pas). Ce sont ces ajustements de proximité, voire d'intimité, qui confèrent à l'autonomie attribuée aux aides à domicile un sens et un contenu singuliers. Comment cette nécessaire et réelle autonomie est-elle compatible avec les procédures de rationalisation cognitive ou institutionnelle ?

Comment ces procédures, porteuses de division du travail et des tâches, sont-elles ou non compatibles avec la nécessaire globalité de la prise en charge ? La dynamique des professions, suivant la logique de la rationalisation, s'est traditionnellement incarnée dans le processus du « *dirty work* ». En s'ennoblissant par l'incorporation de nouvelles tâches plus valorisées, une profession « crée » des catégories d'emplois moins qualifiés et, en bout de chaîne, de l'emploi non qualifié. Nos entretiens montrent que si l'aide à la toilette revient théoriquement davantage aux auxiliaires de vie sociale, cette distinction dans les classifications est peu compatible avec la prise en charge globale des usagers. Dans les pratiques, les intervenants réalisent une palette d'activités, avec parfois une « dominante » soin à la personne, ou une « dominante » ménage. Une salariée peut-elle rester indifférente à une incontinence qui nécessite que les sols soient nettoyés directement ? Un agent ou un employé à domicile[289] peut-il rester indifférent au malaise d'une personne âgée ? En réalisant une veille sanitaire et sociale et une gestion des urgences, l'employée sort du cadre de son travail prescrit. En prenant en charge des tâches de ménage du domicile, une auxiliaire de vie sociale quitte la fonction de soin.

289 Catégories A, B, C dans l'aide à domicile

Ainsi, cette globalité de l'activité s'accommode mal des processus de standardisation qui conduisent à des séquences hachées de travail et des prestations elles-mêmes discontinues. Dans certains départements, le financement de l'APA conduit certains acteurs à proposer des séquences de travail d'un quart d'heure, par exemple pour laver le corps d'une personne âgée. Quel temps reste-t-il à la rencontre, au lien qui se crée dans cette prestation intime ? On rejoint ici une question centrale : que produit l'agent de l'aide à domicile ? Ce type de contradiction a été mis en avant dans d'autres secteurs d'activité de services. Par exemple, Schaller (*op. cit.*) repère aussi ce type de processus de rationalisation dans la santé, en attirant l'attention sur la coexistence de deux logiques en contradiction : la « *rationalisation des appareils hospitaliers* » d'une part, caractérisée par « *une forte division du travail, un haut niveau technique et haut niveau de management* », et « *l'accompagnement de la personne en tant qu'individualité* » d'autre part (p111). La perte de la notion de globalité, et la domination de la mesure de la prestation par le temps de prestation conduisent à des situations complexes pour les salariés.

Si rationalisation et professionnalisation sont considérées comme complémentaires par certains (sur le modèle de l'existence d'une professionnalisation qui serait « industrielle », Ribault, *op. cit.*), les processus de rationalisation tels qu'ils se développent dans les associations d'aide à domicile, entrent bien en contradiction avec la notion interactionniste de la professionnalisation qui insiste sur la reconnaissance d'un savoir et d'un savoir-faire spécifique. En effet, cette approche, initiée aux Etats-Unis par Hughes (1952), s'est constituée en opposition à l'approche prépondérante au cours des années cinquante, à savoir l'approche fonctionnaliste (ou substantialiste) des professions, selon laquelle les professions sont des structures. L'approche interactionniste est plutôt une « *approche des occupations comme acteurs collectifs* » (Wittorski, *op. cit.*, p 73), au sens où la question centrale que se posent ces auteurs n'est pas si telle ou telle occupation constitue une profession, mais plutôt de comprendre dans quelles circonstances les membres d'une occupation tentent de la transformer en profession, et dans quelles circonstances une profession arrive effectivement à s'imposer comme telle. Le processus de professionnalisation est donc une construction sociale (l'approche interactionniste appartient bien au courant constructiviste), et même une « *transaction sociale* » (Wittorski, *op. cit.*, p 73). Paradeise résume ce qu'est une profession selon cette approche : il s'agit d' « *une occupation qui a réussi à imposer deux propriétés clés : une licence individuelle (permission spéciale de poursuivre une activité) et un mandat légal, moral et intellectuel (la charge de dire ce qui est juste et utile)* » (Paradeise, 2003, p27, citée par Wittorski, *op. cit.*, p73).

I.2.1.2. Une rationalisation qui entre en contradiction avec les héritages de l'économie sociale

La majorité des aides à domicile rencontrées pointe d'abord l'organisation du travail comme principale difficulté rencontrée dans leur quotidien professionnel. L'idée principale qui ressort de nos entretiens est que les salariées désignent le raccourcissement des temps d'intervention et l'augmentation des cadences qui en découle, comme des freins à la réalisation de leur travail, comme elles souhaiteraient le faire et comme elles le faisaient jusqu'alors (pour celles qui sont dans ce métier depuis plus de 10 ans). C'est ce qu'attestent les passages d'entretiens retranscrits ci-dessous.

> « *Vraiment, mon métier, je l'aime. Vous savez, on se sent vraiment utile, les personnes, elles comptent sur nous. On n'arrête pas de parler des personnes qui vieillissent, que ça va devenir un problème, alors notre métier, il va devenir très important pour toute la société, et du coup, moi, je me sens encore plus utile, et dans l'idée, j'ai envie de continuer à faire ça. Mais franchement, depuis quelques temps, ça devient vraiment dur. C'est pas tellement que les personnes sont plus difficiles qu'avant, parce que même si on n'en parlait pas, on en a toujours eu, des personnes difficiles, mais c'est que moi aujourd'hui, j'ai l'impression de ne pas pouvoir faire mon métier correctement. Quand on arrive chez une personne qui nous attend depuis le matin, et qu'on doit lui expliquer qu'on ne peut rester qu'une demi-heure parce que c'est comme ça, moi des fois, j'ai honte* »[290].
>
> « *On doit faire tout vite, on n'a plus le temps de rien, tout est minuté. On dit qu'on est là pour les personnes âgées, qu'elles ont le droit de rester chez elles, mais si on veut faire tout ce qu'on doit faire chez elles, dans le temps qu'on a, on n'a pas le choix, on doit les brusquer. On dit qu'on veut éviter la maltraitance, mais avec les temps qu'on a, on est obligé de faire de la maltraitance, quelque part. Avant, c'était pas comme ça, on pouvait prendre le temps* »[291].
>
> « *Je ne me reconnais plus dans ce que je fais. Vous savez, je suis aide à domicile depuis 18 ans, mais là, j'ai l'impression de ne plus faire le même*

290 Entretien 41 Aide à domcile (S-C-Dr-Mut2).
291 Entretien 15 Aide à domicile (S-B-Is-Ass1).

métier. Et la dernière en date, c'est qu'ils veulent nous mettre la télégestion. On va vraiment être comme à l'usine »[292].

La division des tâches et la division de la reconnaissance professionnelle sont des corollaires de la tendance à la rationalisation des activités et de l'organisation du travail. Cette division de la reconnaissance professionnelle[293] se manifeste par une parcellisation accrue de l'activité, du fait de l'effet conjoint de la réduction des temps d'intervention et de la rationalisation dans la gestion du temps de travail des aides à domicile. Dans ce contexte de forte rationalisation des temps d'intervention, on note une double tendance. D'une part, une tendance à l'augmentation de la part du travail prescrit, et d'autre part une tendance à la complétude des plans d'aide. Semble se généraliser la tendance à l'arrêt de la pratique ancienne qui consistait à prévoir des temps de compagnie pour les personnes âgées, sans prérogatives clairement définies, c'est-à-dire sans prescriptions techniques détaillées (linge, ménage, cuisine, etc.).

> « *Moi je me souviens, quand j'ai commencé dans ce métier, je m'occupais d'une dame, je l'aimais beaucoup. Rien que d'en parler, j'en ai les larmes aux yeux. J'y allais deux fois par semaine, on passait de longs moments à discuter, je lui faisais la lecture, on jouait même parfois aux cartes! Enfin au début, parce qu'après, elle ne voyait plus rien. Quand j'arrivais, je savais que j'allais m'occuper d'elle, mais je ne savais jamais exactement ce qu'on allait faire. Ca dépendait de plein de choses : de sa forme, de ses envies, de ses douleurs... Mais aujourd'hui, c'est plus du tout possible. C'est comme si on nous faisait plus confiance aujourd'hui : il faut que tout ce qu'on fait soit décidé avant, sans nous consulter, jamais, alors qu'on les connaît bien les personnes, nous. On sait ce dont elles ont besoin. Mais non, on doit faire ce qui est écrit sur le cahier*[294]*, et puis si on ne l'a pas fait, même si on a fait autre chose qui nous paraissait plus important pour la personne, et ben c'est comme si on avait mal fait notre travail* »[295].

On voit comment cette augmentation de la part du travail prescrit peut être vécue comme un manque de reconnaissance du travail des aides à domicile. Or, conformément à ce qui a été

292 Entretien 11 Aide à domicile (S-A-Is-Ass11).

293 Division consacrée par la catégorisation des aides à domicile, instaurée par l'accord de branche du 29 mars 2002.

294 Cahier co-rempli par les responsables de secteur et des équipes médico-sociales municipales, laissé chez les usagers pour que les aides à domicile puissent le consulter à chaque début d'intervention.

295 Entretien 33 Aide à domicile (S-C-Is-Ass7).

montré dans le paragraphe précédent, la reconnaissance mutuelle et des autres groupes sociaux est une composante de la professionnalisation, au sens de la reconnaissance par les pairs et par les autres du caractère professionnel d'une activité, compris comme la détention de compétences particulières pour l'effectuer.

> « *Moi, je ne comprends pas pourquoi on ne nous consulte jamais quand ils font leur plan d'aide. Qui d'autre est mieux placé que nous pour savoir si une personne a besoin de sortir tous les jours ou pas, si elle a besoin de présence tous les jours, etc. Je ne comprends pas pourquoi on ne fait pas partie des réunions régulières que les kinés, les infirmières et les médecins à domicile font entre eux. Nous aussi, on a des choses à dire sur les personnes. C'est comme si on n'était bonnes qu'à faire les bonniches* »[296].

Cette tendance à la prescription des tâches à réaliser par les aides à domicile s'accompagne d'un raccourcissement des temps d'intervention prescrits. Les demi-heures d'intervention se répandent, et dans certains départements, les quarts d'heures aussi. On peut s'interroger sur la pertinence de ces temps très courts d'intervention pour des activités sociotechniques, à destination de publics fragiles, dont le rythme pour effectuer les tâches quotidiennes se ralentit, dont les besoins sont fluctuants et non anticipables (voir chapitre 7).

Ainsi, ces éléments entrent ainsi en contradiction avec les héritages de l'ESS précédemment évoqués (incomplétude volontaire rendant limitée la prescription du travail, coproduction avec l'usager, activité sociotechnique présentant des parties non standardisables ni reproductibles), et freinent l'émergence d'une professionnalité négociée, qui serait conforme aux logiques domestique et civique, telles qu'elles ont historiquement été promues par l'économie sociale.

A côté de ces résistances centrées sur la figure de l'usager et liées à la nature de l'activité, telle qu'elle avait été pensée et organisée dans le cadre associatif, un deuxième niveau de résistances existe dans les associations sous la forme des stratégies de résistance. Ces stratégies se manifestent essentiellement à travers les discours des représentants d'association, de Fédérations d'associations ou de syndicats de salariés. Ces deux types de stratégies révèlent une opposition face aux risques de standardisation du service, liés à la tendance à la rationalisation de l'activité et de l'organisation du travail. Les représentants d'associations, directeurs salariés ou administrateurs bénévoles, mettent souvent en avant l'incompatibilité

[296] Entretien 11 Aide à domicile (*op. cit.*).

entre les tendances actuelles à l'industrialisation et l'histoire et le statut associatifs. Ils insistent sur le fait que l'activité quasi naturelle des associations est d'aider les publics fragiles, personnes âgées ou familles. Il s'agit d'une activité sociotechnique qui nécessite des tâches *a priori* déterminées et quantifiables, notamment ménagères, mais aussi une activité plus sociale dont le contenu et la durée ne sont ni quantifiables ni définissables *a priori*. C'est ainsi que des responsables de secteur rencontrées refusent de proposer des interventions d'une demi-heure aux usagers : « *On n'intervient jamais pour si peu de temps, cela n'a pas de sens quand on connaît un peu le métier qu'elles font. On n'intervient jamais que pour une tâche précise. Le temps de « faire avec », et non seulement « faire », de parler avec les personnes, de prendre son temps, de permettre un vrai temps de socialisation, en une demi-heure, c'est impossible*[297] ». Le second type de discours s'opposant à ces pratiques rationalisantes est le discours syndical[298]. Des syndicats commencent en effet à s'emparer de ce secteur comme un secteur aux enjeux syndicaux multiples : précarité des femmes peu qualifiées, reconnaissance de professions dont les compétences vont au-delà des qualifications existantes, construction d'un dialogue social avec les associations, etc. Les représentants syndicaux rencontrés pointent l'incompatibilité entre les missions associatives d'aide et de soutien aux personnes fragiles et l'industrialisation du service, et les conséquences néfastes de ce processus sur les usagers. Ils pointent aussi les conséquences néfastes de ce processus sur les aides à domicile, leurs conditions de travail, l'intensification des cadences, et l'amoindrissement de l'intérêt qu'elles portent à leur travail. Des initiatives syndicales commencent à émerger dans ce secteur d'activité, mais des obstacles freinent l'implantation syndicale et la syndicalisation des salariées. Ces obstacles tiennent à la fois au secteur d'activité (salariées isolées sur des lieux de travail en interaction exclusive avec les usagers, travail éclaté sur des temps et des lieux différents, amplitude horaire importante sur des horaires atypiques) et à la nature des employeurs (difficulté pour les syndicats d'atteindre les salariées du particulier employeur). Quand l'employeur est associatif, l'implantation syndicale est aussi rendue très difficile du fait de l'existence de très petites associations sans instances représentatives du personnel, et du fait d'une fonction employeur très éclatée qui peut rendre difficile l'identification par les salariées des interlocuteurs adéquats. Ces difficultés sont accrues par le fait que les employeurs associatifs ne maîtrisent pas l'enveloppe financière, qui est du ressort des partenaires publics (essentiellement CAF pour l'aide à domicile aux familles, et Conseils

---

297 Entretien 57 Responsable de secteur (RS-Is-Mai5).

298 Nous nous appuyons ici à la fois sur des entretiens réalisés auprès de déléguées syndicales et de représentantes du personnel syndiquées, et sur un travail mené avec le collectif « services à la personne » du comité régional Rhône-Alpes de la CGT, et avec le collectif du même nom, au niveau national confédéral.

Généraux pour l'aide aux personnes âgées). Ces difficultés peuvent engendrer des situations inextricables : des employeurs associatifs s'engagent sur un effort de qualification, donc de valorisation salariale d'une partie des salariées, mais les financeurs publics ne suivant pas toujours, ces associations sont parfois obligées de fermer, faute de pouvoir rémunérer les salariées selon la grille de classification. C'est notamment pour répondre à cette difficulté qu'un projet se monte dans la Région Rhône-Alpes, en partenariat avec le comité régional de la CGT, la chambre régionale de l'économie sociale et solidaire et l'Université de Grenoble, pour mettre en place un dialogue social territorial pour négocier la sécurisation des parcours professionnels des aides à domicile, avec les salariés et les employeurs du secteur, mais aussi avec les financeurs publics.

Ainsi, la rationalisation à l'œuvre dans les associations d'aide à domicile constitue un frein à l'émergence d'une professionnalisation qui reposerait sur l'articulation et la cohérence des trois pôles du triangle. La « professionnalisation » du service, telle que sous-tendue par la tendance à la rationalisation, consiste à gagner du temps pour réaliser des tâches précises et prescrites en amont par d'autres professionnels que les aides à domicile. Il s'agit donc d'une forme de professionnalisation qui s'articule peu avec le pôle « salariée » du triangle. Aujourd'hui, du fait de cette difficulté à rendre cohérents les trois pôles constitutifs de la relation associative d'aide à domicile, les associations jouent un rôle ambivalent sur la professionnalisation.

I.2.2. Ambivalence du rôle des associations d'aide à domicile sur la professionnalisation dans ce secteur

Conformément à ce qui a été développé dans le chapitre 1, le secteur de l'aide à domicile a été pendant longtemps régi par l'informel. La question de la reconnaissance des compétences se posait peu lorsque les aides à domicile, plutôt considérées comme des bénévoles indemnisées, formaient une communauté d'intérêt avec les responsables d'associations. Le travail n'était pas considéré comme un vrai travail, les compétences n'étaient pas considérées comme des compétences professionnelles. Aujourd'hui, l'aide à domicile étant considéré comme devant créer des emplois pour répondre aux besoins croissants liés au vieillissement de la population, la question de la reconnaissance des compétences professionnelles, et corrélativement celle de

la professionnalisation des salariées, se pose dans les associations. Toutefois, le mouvement de professionnalisation en cours n'est pas rectiligne.

I.2.2.1. Un rôle qui oscille entre domesticité et collectivisation du travail

L'histoire et l'actualité du fonctionnement associatif d'aide à domicile témoignent d'une ambivalence quant à la professionnalisation des emplois et des personnes, pour les postes d'exécution. Nous distinguons la professionnalisation des postes d'exécution et celle des postes d'encadrement, car nous notons un mouvement inverse : dans un mouvement de professionnalisation des structures, les postes d'encadrement se qualifient et se technicisent (tendance au recrutement de postes hautement qualifiés comme des directeurs des ressources humaines), alors que les postes dits « d'exécution » (aides à domicile) tendent à se déqualifier, sous la pression de glissements de tâches à tous les niveaux (aides-soignants vers infirmiers, les auxiliaires de vie sociale vers aides soignants, agents à domicile vers auxiliaires, etc.). Cette tendance à la dualisation des emplois dans l'économie sociale n'est pas propre au secteur de l'aide à domicile, mais concerne plus globalement les secteurs sociaux, socio-sanitaires et socio-éducatifs (Artis *et alii, op. cit.*).

Les associations ont un rôle ambivalent car elles participent au maintien des salariées dans un rapport de domesticité, mais elles sont aussi des acteurs collectifs en mesure de réunir les conditions pour favoriser l'émergence d'une réelle profession, au sens d'un groupe qui détient des compétences professionnelles reconnues, qui a la légitimité d'intervenir sur des activités précises du fait de l'acquisition de savoirs et savoir-faire particuliers. La reconnaissance du caractère professionnel des compétences nécessite dans ce secteur d'activité un éloignement de la sphère domestique, dans laquelle ces compétences seraient plutôt un apanage naturel des femmes (Méda, Périvier, 2007, Dussuet, *op. cit.*, Perrin, *op. cit.*).

Le maintien d'un rapport de domesticité et des freins à la reconnaissance du travail salarié dans les associations

Nous identifions trois principaux freins à la reconnaissance du travail salarié dans les associations d’aide à domicile : la centralité historique de la figure de l’usager, le morcellement important du paysage associatif dans ce secteur et la proximité avec le travail bénévole.

Conformément à ce que nous avons explicité plus haut, le travail d'aide à domicile était au départ bénévole et réalisé dans une logique charitable d'entraide entre femmes d'ouvriers. Même rémunérés, ces emplois étaient considérés comme du bénévolat indemnisé, sans conventions collectives ni règlements intérieurs portant sur le travail. Les premières conventions collectives des années soixante dix (conventions collectives des travailleuses familiales et des associations d'aide à domicile en milieu rural) ont permis à l'emploi de devenir réellement salarié : travail rétribué par un salaire, mais aussi réglementation précise du travail, ce qui équivaut en droit du travail à un échange entre la protection du salarié contre sa subordination à l'employeur. La centralité historique de la figure de l'usager (voir chapitre 1) est un facteur qui explique cette lente émergence de la figure de la salariée. Le souci de créer une « vraie » profession ne vient qu'en deuxième objectif. Ainsi, pour les créateurs des premiers services d'aide à domicile, la figure de l'usager est première, celle de la salariée est seconde.

Le deuxième frein à l'éloignement du registre domestique et à la reconnaissance du travail salarié est l'émiettement associatif, au sens d'un morcellement des employeurs associatifs : 48,9%[299] des entreprises pour lesquelles travaillent les aides à domicile comptent moins de cinquante salariés. Certaines Fédérations comme l'UNAADMR fonctionnent quasi-exclusivement sur la base d'associations locales de petite voire de très petite taille, sans représentants du personnel. Ces petites entreprises, associatives ou lucratives, favorisent des relations interpersonnelles fortes, davantage caractéristiques de la sphère domestique que de relations professionnelles décrites par la sociologie des relations professionnelles (Reynaud, 1995). C'est ainsi que les tensions dans un cadre interindividuel apparaissent plus comme des tensions entre des personnes que des tensions sur la relation de travail. De plus, les petites associations locales ont souvent été créées par des personnalités charismatiques. Leur gestion, caractérisée par des relations interpersonnelles fortes, peut engendrer une forme de paternalisme freinant encore davantage l'affirmation de la relation salariale dans sa globalité, avec ce qu'elle implique en termes de négociations collectives, de gestion des carrières professionnelles, de formations, de qualifications, etc. On peut supposer que cette forme de paternalisme est plus prononcée lorsque les petites associations ne sont pas affiliées à une Fédération, facteur de contrôle et de régulation. Ce paternalisme peut être encore encouragé par l'absence de cadres intermédiaires salariés entre les bénévoles employeurs (présidents

299 Ce chiffre est toutefois à manier avec précaution, en raison de la très forte part d'entreprises non identifiées par le répertoire SIRENE et de taille non renseignée : cette part s'élève à 31,2%).

d'association notamment) et les intervenants à domicile, comme cela est souvent le cas dans les petites structures.

Enfin, le troisième frein identifié à l'affirmation de la relation salariale, qui regroupe des éléments des deux freins précédents : la proximité entre le travail bénévole et le travail salarié (Hély, 2009b). Cette proximité est de deux ordres. La première proximité est historique, due au fait que le travail salarié était d'abord bénévole : « *Les salariés qui n'ont pas été bénévoles dans l'association avant d'être recrutés dans le cadre de ce dispositif* [« nouveaux emplois, nouveaux services »] *conservent une probabilité plus forte (30,2% de chances contre 24%) d'obtenir une rémunération mensuelle nette supérieure à 988 euros que ceux qui l'ont été avant d'être embauchés* » (Hély, *op. cit.* p90). La seconde proximité est issue de la tendance à adopter une gestion paternaliste du travail et des travailleurs dans les petites associations : c'est alors la proximité entre les bénévoles (employeurs et dirigeants) et les salariés qui est ici pointée. Dans les petites associations, les formations proposées aux bénévoles sont rares et les présidents sont souvent des figures locales. Cette position particulière sur le territoire justifie souvent davantage le choix d'endosser la responsabilité d'employeur que l'envie d'employer et de diriger des salariés. De plus, l'utilisation de contrats aidés, dérogatoires au Code du Travail, et l'absence d'interlocuteurs salariés (les emplois de coordination et d'encadrement intermédiaire, quand ils existent, peuvent être endossés par des bénévoles), constituent autant d'éléments qui contribuent à « *dénier aux travailleurs associatifs leur statut de salarié et, de ce fait, à favoriser le développement d'attitudes paternalistes dans le comportement des employeurs du monde associatif* » (Hély, *op. cit.*, p86).

Si l'histoire des associations a mis en exergue les freins à la reconnaissance de l'emploi salarié qui apparaît comme une condition à l'éloignement de la sphère domestique, il apparaît que les associations d'aide à domicile, sont pourtant en mesure de collectiviser un travail par nature isolé et éclaté, et faire ainsi progresser la reconnaissance collective de leurs emplois salariés, et le sentiment professionnel au sein du groupe « aides à domicile ».

Un acteur de collectivisation du travail des aides à domicile, un lieu potentiel de reconnaissance de l'aide à domicile comme une « vraie profession ».

L'emploi direct représente 80% des salariés travaillant au domicile des particuliers. Cette spécificité française se caractérise par de faibles garanties statutaires, mais aussi par un travail morcelé et isolé, notamment par l'absence de collègues et de collectif de travail. De plus, les emplois sont maintenus dans un rapport de domesticité, tendant à éloigner les salariées des

processus de professionnalisation, comme le suivi de formation ou l'obtention de qualifications. Face à cette situation, des fédérations d'associations militent pour la reconnaissance des emplois et des qualifications. Des fédérations historiques chargées de défendre les familles populaires, se battent depuis longtemps pour défendre et faire reconnaître les emplois « féminins » comme requérant des compétences particulières, et les interventions à domicile comme nécessitant des formations et des diplômes. C'est le cas notamment de la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire de la Confédération Syndicale des Familles – FNAAPF-CSF -.

<u>Un cadre de travail explicite et collectif qui transforme les relations de travail ; l'exemple de la reconnaissance du travail salarié, à travers l'évolution du traitement des conflits du travail.</u>

Les associations prestataires, en comparaison avec l'emploi direct, proposent aux salariées un cadre de travail explicite et collectif. L'explicitation du cadre de travail, la formalisation des règles et des procédures sont des conditions à l'élaboration d'un « *système de relations professionnelles* » au sein d'un collectif de travail, portant sur les salaires, l'emploi, la qualification, la carrière professionnelle, et plus globalement l'organisation (Reynaud, *op. cit.*, p3). Un système de relations professionnelles n'est pas un système figé auquel les acteurs doivent s'adapter. C'est un système dynamique en évolution permanente que les acteurs contribuent à façonner, mais dont les actions sont en retour aussi façonnées par ce système. La formalisation des règles et la normalisation des procédures (conventions collectives, accords d'entreprises, plans d'aide, etc.) permettent de clarifier les droits et devoirs des différentes parties des associations d'aide à domicile, prévoyant des recours possibles. C'est ainsi que si les conflits du travail sont très rares dans le cadre de l'emploi direct, ils se développent considérablement dans les associations.

Conformément à ce qui a été dit plus haut, lors de l'émergence des premières associations du secteur, il s'agissait moins d'une communauté de travail que d'une communauté d'acteurs, mobilisés autour d'une mission commune et choisie de secourir les familles et personnes âgées nécessiteuses. Dans ce contexte, la notion de conflits du travail n'a pas réellement de place, du fait de l'absence d'un rapport juridique de subordination régi par le code de travail dans le cadre du travail bénévole, et du manque d'identification claire des employeurs et des salariés dans le cadre du travail salarié.

Même s'il est difficile de dater précisément le processus, les intervenantes à domicile passent rapidement de bénévoles à indemnisées. D'abord globale, l'indemnité devient horaire dès les

années soixante. Le terme d'indemnité convient mieux que celui de rémunération au regard des faibles sommes versées. Néanmoins, alors que l'engagement bénévole pour une cause juste suffisait à légitimer un investissement important, la rétribution reconnaît des compétences aux intervenantes à domicile. Leur travail s'organise et la demande des usagers devient plus exigeante. Les travailleuses expriment le besoin d'une organisation qui leur permette de travailler dans de bonnes conditions. Ainsi, émergent des « relations de travail » qui révèlent parfois des problèmes d'entente, de coordination ou de communication, pouvant mettre en difficulté la communauté de travail qui se construit.

> *« Dès lors que l'on travaille avec d'autres et que la réussite de notre action dépend d'autres personnes, il y a forcément des conflits d'intérêts, de représentation, ou tout simplement de personnes. C'est normal, et il ne faut même pas essayer de l'empêcher. C'est la « vie en société ». Seulement, pendant des années, dans les associations, on ne le savait pas ! On pensait, de l'extérieur, que dans une association tout le monde s'entendait bien, parce que tout le monde adhérait au même projet et travaillait là par choix, et donc qu'il ne pouvait pas y avoir de relations professionnelles vraiment conflictuelles[300]... ».*

Les associations dites « paternalistes », comme beaucoup de petites entreprises lucratives, ont souvent réglé les conflits émergents de manière domestique. Ce sont surtout les conflits interindividuels qui peuvent être ainsi traités (enterrés ?). Le conflit est alors défini comme pathologique, exprimant une opposition de personnes pouvant aggraver un dysfonctionnement de l'organisation. En revanche, les conflits collectivement structurés, qui peuvent aller jusqu'au Conseil des Prud'hommes, peuvent être positifs (la possibilité de se battre *pour*). La gestion domestique des différends suppose l'existence d'une loi d'entreprise interne qui prévaut sur les règles de droit. Nous entendons par loi d'entreprise un *« corpus de normes et d'usages, parfois très éloignés des règles de droit, que l'employé se doit d'intégrer à son embauche »* (Leplay, 2005, p 32). L'émergence d'un conflit est alors difficile au regard du déséquilibre important dans le rapport de force entre employeur et employé. Ces relations peuvent être qualifiées de domestiques du fait d'une *« absence de distinction par le dirigeant entre son entreprise avec la valeur de son patrimoine familial, son rôle de père et de chef naturel de sa domus et son rôle de patron, dont on sait que l'étymologie est la même que celle*

300 Entretien 108 Conseiller Prud'homal (*op. cit.*).

de père de famille (...). C'est parce que l'entreprise est un cercle familial élargi que le patron conçoit ses rapports avec les salariés sur le modèle du père de famille avec sa progéniture » (Bunel, Saglio, 1979). B. Leplay identifie la perte de confiance comme le principal facteur de conflits dans le cadre d'une gestion domestique du travail. La confiance joue souvent un rôle de référentiel d'actions pour les champs non traités par le contrat de travail :

> *« Avant, moi, je comptais pas mes heures, c'est clair. Quand ma responsable me demandait, au pied levé de venir chez une personne âgée, je le faisais sans problème. On avait le même intérêt, ma responsable et moi, le bien-être de la personne âgée. Mais maintenant, on ne m'y reprendra plus. On a l'impression que maintenant, la direction se moque des bénéficiaires, et que la seule chose qui les intéresse, c'est de faire des économies...*[301] *».*

Dans les milieux où l'informel l'a longtemps emporté sur l'écrit et le juridique, la perte de confiance est particulièrement déstabilisatrice et peut engendrer rapidement des relations conflictuelles. L'exigence de coopération sociale est à la base du rapport social d'une petite entreprise. On peut parler d'une forte intersubjectivité des relations sociales dans un univers peu encadré par le droit. La logique domestique induit une autonomie relativement grande par rapport au droit. Les petites entreprises, et plus encore les petites ou moyennes associations, sont souvent qualifiées de zones de « non-droit ». N'étant pas une ressource pour l'action, le droit n'est ni mobilisé ni formalisé. Il est alors difficile de s'y référer pour objectiver les motifs d'un conflit. Puis, avec le développement des activités et la croissance des associations d'aide à domicile, de réels « conflits du travail » collectifs ont émergé :

> *« Aujourd'hui, vu la taille de l'association, on ne peut plus bricoler, il faut être vraiment professionnel. Il faut que la direction se repositionne*[302] *».*

La formalisation des règles est concomitante avec la croissance des associations. La structuration des relations professionnelles se fonde partiellement sur des mécontentements et des frustrations qui peuvent déboucher sur un conflit. Ce contexte a permis d'expliciter la cause de conflits collectifs ou de tensions dans les relations professionnelles, notamment lors de réunions avec les déléguées du personnel ou avec les représentantes au comité d'entreprise. La formalisation et la clarification des règles et procédures ont induit une judiciarisation croissante des conflits du travail. La recrudescence des recours au Conseil des Prud'hommes

301 Entretien 34 Aide à domicile (S-C-Is-Ass8).
302 Entretien 29 Aide à domicile (S-C-Is-Ass3).

depuis les années 2000 renseigne davantage sur l'évolution de l'expression des conflits que sur leur augmentation réelle. La judiciarisation est un corollaire du processus de structuration des relations professionnelles et une conséquence du passage de l'association *« grande famille »*[303] à l'entreprise.

Si la recrudescence des conflits devant le Conseil des Prud'hommes est une conséquence de la structuration des relations professionnelles, elle en est sans doute aussi un vecteur. Ce tribunal permet à chaque acteur d'apprendre son rôle respectif, ce qui semble essentiel pour ces structures qui fonctionnent encore partiellement de manière domestique, sans les outils juridiques de régulation du travail et des relations professionnelles. Ainsi, *« la confrontation judiciaire n'épuise pas les conflits»* (Damesin, Pelisse, 2004). Parfois même, elle peut au contraire conforter les représentantes du personnel dans un rôle d'opposition frontale avec la direction :

> *« Il faut être bien clair ! Nous, notre rôle, aux Prud'hommes, et même en tant qu'ancienne déléguée syndicale, n'est pas de juger de la situation, mais, quoiqu'il en soit, c'est de défendre les salariés contre la direction. La nouvelle déléguée de l'*[association A.] *dit que la DRH fait bien son boulot. Mais en tant que déléguée syndicale, elle n'a pas à dire ça ! C'est pas normal !*[304] *».*

Ainsi, l'éclatement de conflits du travail devant le Conseil des Prud'hommes témoigne de la collectivisation du travail dans les associations d'aide à domicile.

La constitution d'un lieu collectif de travail, l'exemple des emplois de coordination et d'encadrement intermédiaire.

Dans ce contexte d'emplois éclatés et isolés, les associations réunissent les conditions pour permettre la constitution d'un espace collectif de travail. Cet espace est constitué d'un lieu de rencontre (siège social pour les petites associations, antennes de secteurs pour les plus grosses) qui permet l'instauration de relations entre collègues (échange sur les pratiques, les plannings, les usagers communs, etc.), des temps collectifs (réunions droit d'expression, restitutions collectives des fiches de paie, réunions avec les responsables de secteur, temps d'analyse de la pratique avec des psychologues, rencontres avec le médecin du travail, etc.) et des instances de représentation du personnel (délégués du personnel pour les entreprises de

303 Entretien 108 Conseiller prud'homal (*op. cit.*).
304 Entretien 109 Conseiller Prud'homal (Prud-S).

plus de 10 salariés, comités d'entreprise pour les entreprises de plus de 50 salariés, délégués syndicaux, Comités d'hygiène, de santé et de sécurité, etc.). Cette collectivisation du travail repose largement sur une spécificité du système prestataire : les emplois de coordination et d'encadrement intermédiaire, que nous nommons comme nombre d'associations, les « responsables de secteur ».

Les responsables de secteur jouent un rôle essentiel d'intermédiation entre les différentes parties prenantes du service et contribuent ainsi à collectiviser le travail des aides à domicile. Lors des entretiens réalisés, les témoignages abondent pour confirmer l'importance de ce travail de coordination, d'écoute et de re-création d'un travail collectif pour les salariées :

> « *Selon si la responsable de notre secteur est bien ou pas, ça peut changer tout notre travail. Moi, franchement, je n'ai pas à me plaindre, je suis bien au courant de la situation quand je vais chez une personne, donc je ne me sens pas en danger. Mais des filles me disent que leur responsable ne leur fait pas confiance, ne les considère pas comme de vraies professionnelles, et au nom du secret professionnel, ne leur dit rien. Il en va parfois de la sécurité des salariées. On n'intervient pas de la même manière selon les situations, les pathologies des personnes. Donc quand on est briefée par notre responsable avant les interventions, cela se passe forcément mieux* »[305].

Une étude récente déjà citée portant sur les risques et les dispositifs de prévention consacre une partie aux associations d'aide à domicile (Dussuet, *op. cit.*). Elle insiste sur le rôle d'outils ou de dispositifs de collectivisation du travail en terme de prévention des risques professionnels, qui se déclinent aussi bien en termes de « *pénibilités physiques* » (déplacements, horaires atypiques, environnement de travail, fractionnement, intensification) qu'en termes de « *risques psycho-sociaux* » (travail émotionnel, face à face à huis clos, faible définition ou dévalorisation du travail). Face à ces deux formes de pénibilités ou risques professionnels, des outils de collectivisation du travail s'avèrent jouer le rôle de dispositifs potentiels de prévention de ces risques. La définition de « règles d'intervention » et du travail, la gestion des plannings, les instances de médiation et de discussions autour des pratiques professionnelles, sont autant d'éléments en mesure de transformer l'environnement de travail, les conditions dans lesquelles il s'exerce, ainsi que le ressenti des salariées sur leur travail.

---

305 Entretien 35 Aide à domicile (S-C-Is-Ass9).

Un cercle vertueux de la professionnalisation dans une structure prestataire collective d'aide à domicile ?

Les entretiens réalisés avec des membres de la direction d'associations locales et des responsables de secteur vont dans le sens d'un cercle vertueux de la professionnalisation dans les associations prestataires collectives, au sens où le travail collectif permet une distance par rapport au *statut quo* de la non professionnalité des carrières et du travail des aides à domicile. De nombreux témoignages attestent que les aides à domicile entrent souvent dans ce secteur d'activité sans formation particulière, car « elles savent déjà faire » :

> « *Moi, je me suis beaucoup occupée de ma belle mère, elle était très malade, ce n'était vraiment pas facile. J'ai essayé de faire de mon mieux, et je pense qu'elle a réussi à être heureuse jusqu'à la fin. Alors quand j'ai eu besoin de travailler, aide à domicile, ça s'est imposé tout seul. De toutes façons, entre vous et moi, je ne vois pas bien ce que j'aurais pu faire d'autre. Je n'avais pas envie de faire du ménage chez n'importe qui ou dans des bureaux, je voulais quelque chose de plus humain, qui a plus de sens*[306] ».
>
> « *Moi, j'aime bien mon travail, je n'ai pas envie qu'il change. Elles parlent toutes de passer la VAE et passer en* [catégorie] *C, mais moi, je n'ai pas envie de faire des toilettes. Là, je sais faire mon métier. Et puis vous savez, moi je n'ai pas envie de suivre des formations ; ce n'est pas évident de s'organiser. Des fois, elles finissent plus tard que le travail, et du coup, je ne peux pas aller chercher mes enfants à l'école. Non vraiment, comme ça, c'est bien. C'est sûr que je gagne pas bien ma vie, mais bon...*[307] ».

Plusieurs témoignages recueillis auprès de responsables de secteur confirment cette idée :

> « *Quand une aide à domicile est recrutée, ce n'est pas évident au début. Elles sont souvent méfiantes quand on les rencontre, elles ne comprennent pas qui on est, elles pensent qu'on est là pour les contrôler, pour les surveiller. Au début, le problème c'est qu'elles n'ont pas l'impression de travailler pour une association, dans une équipe. La seule chose qui leur importe, ce sont les familles, de faire*

306 Entretien 12 Aide à domicile (S-A-Is-Ass12).
307 Entretien 13 Aide à domicile (S-A-Is-Ass13).

correctement leur travail chez les familles, et le reste, c'est comme si c'était du travail en plus et inutile[308] ».

« *Plusieurs fois, on a organisé des formations pour des nouvelles aides à domicile seulement [et non pour les TISF comme souvent], et on n'a eu quasiment personne. Quand on leur demande pourquoi, elles nous disent qu'elles n'en ont pas besoin*[309] ».

Ces mêmes responsables de secteur constatent qu'une fois la barrière de la première formation ou de la première réunion d'équipe passée, le rapport au travail et corrélativement à l'association (aux collègues et aux responsables de secteur plus précisément) change. Par les formations collectives, les aides à domicile se sentent appartenir à une profession, commencent à se sentir appartenir à une équipe, et intègrent qu'elles ont des collègues de travail.

« *Ce qui est marrant, c'est qu'à chaque fois, on se trouve face au même scénario : on se bagarre pour qu'elles viennent aux premières formations, et après, c'est comme si elles y prenaient goût, comme si du coup elles se rendaient compte de tout ce qu'elles ne savent pas, de tout ce qu'elles ont besoin d'apprendre pour être bien dans leur métier. Pas plus tard que la semaine dernière, une qui était vraiment récalcitrante au départ, est venue me demander des séances supplémentaires avec un psychologue*[310] ».

Le même type de processus avec les réunions d'équipe (formelles ou informelles[311]) se dégage des entretiens. Six responsables de secteur d'associations iséroises et plusieurs témoignages d'aides à domicile syndiquées de la région Rhône-Alpes, attestent que si les nouvelles recrues sont souvent sceptiques sur l'intérêt de rencontres régulières pour échanger sur les pratiques et les difficultés, elles en deviennent peu à peu demandeuses, comme l'attestent les propos d'une employée à domicile :

« *Quand je suis rentrée dans ce métier, je ne savais pas vraiment ce que c'était. Je pensais seulement que j'allais m'occuper des personnes âgées. Je ne me rendais pas compte que je m'y prenais mal, que je ne*

308 Entretien 65 Responsable de secteur (RS-Is-Ass3).
309 Entretien 66 Responsable de secteur (RS-Is-Ass4).
310 Entretien 66 responsable de secteur (*op. cit.*).
311 Nous retenons ici l'existence de deux types de « réunions d'équipe » : les réunions formelles (comme les droits d'expression ou des réunions, ponctuelles ou régulières entre les responsables de secteur et les aides à domicile de leur secteur), et les rencontres informelles (essentiellement la remise de la fiche de paie en fin de mois par le responsable de secteur).

m'économisais pas, que je pouvais moins me baisser pour moins me faire mal au dos, qu'il fallait que je fasse attention aux produits que j'utilisais qui peuvent être toxiques. Je faisais tout ça machinalement, sans me rendre compte qu'en fait, ce métier comme d'autres, il s'apprend. Du coup, j'ai tenté la VAE, en me disant que tout ce que j'avais appris, j'étais bien capable de le mettre sur papier. A force de parler avec les collègues, d'expliquer comment ça se passe chez les personnes, j'avais pris du recul et il fallait seulement écrire, alors je me suis lancée. Il me manque deux modules pour l'instant, mais je vais y arriver. [...] *Le plus important, c'est de continuer à nous parler entre nous, parce que vous savez, c'est très difficile ce métier*[312] ».

Ce cercle vertueux touche la formation, le besoin d'échange et de réunions avec les collègues, mais aussi l'investissement dans les instances représentatives du personnel. Cette progression est bien résumée par une responsable de secteur d'une association d'aide à domicile aux familles :

> « *Ce n'est pas rare de constater une progression bien nette : les personnes arrivent, pas qualifiées et réticentes à tout ce qui concerne le fonctionnement de l'association. Et puis elles font une formation, puis une deuxième. Puis elles nouent des liens réguliers avec les autres salariés du secteur. Et quand elles passent le stade de la qualification, là, elles commencent à s'intéresser aux déléguées du personnel, voire même se lancent là-dedans. Et nous, les responsables de secteur, on a un vrai rôle dans cette prise de conscience : on doit leur montrer qu'elles appartiennent à une équipe, à une association* ».

On peut ici faire une analogie avec les personnes ayant accepté de me rencontrer pour un entretien : avoir envie de parler de son métier ou de sa pratique professionnelle nécessite un recul, souvent permis par le sentiment d'appartenance à une équipe, par une réflexion sur son activité. Le biais d'échantillonnage mentionné en préalable méthodologique, qui induit une surreprésentation des personnels qualifiés parmi les personnes interrogées, peut être partiellement expliqué par ce cercle vertueux.

312 Entretien 17 Aide à domicile (S-B-Is-Ass3).

Ainsi, le fait que les aides à domicile elles-mêmes confirment l'idée qu'il s'agit d'un métier féminin requérant des compétences « féminines », s'explique surtout par le maintien d'un rapport de domesticité de la relation de travail entre usagers et aides à domicile. Ce rapport, accentué dans le cadre d'une interaction exclusive entre ces deux parties, et en mesure d'être amoindri par une organisation collective du travail, comme en témoigne l'exemple associatif.

I.2.2.2. La professionnalisation, un aveu d'échec de la qualification ?

La professionnalisation est le corollaire de la notion de compétence, forgée en opposition à la notion ancienne de qualification. Dans la notion de professionnalisation, il existe une tension entre les notions de compétences et de qualifications : « *Le thème de la professionnalisation* [...] *présente, sous un visage différent, le débat faisant prévaloir, côté organisation, la logique compétence (dans un souci d'accompagnement des évolutions du travail et de repositionnement du pouvoir dans les organisations), et côté acteurs, la logique qualification (dans un souci de mise en reconnaissance des professionnalités à l'initiative des salariés, dans les organisations)* » (Wittorski, *op. cit.*, p23). L'idée ici défendue est que la professionnalisation, non en soi mais telle qu'elle s'applique aujourd'hui dans les associations d'aide à domicile, constitue un renoncement à la qualification, comme si elle avait pour enjeu de transposer à moindre coût la convention sociale autour du vieillissement (n'importe qui n'est pas en mesure de prendre soin de nos aînés) en convention de travail (on « professionnalise » par des formations ou des temps de travail collectif sans que cela n'augmente la masse salariale[313]).

Professionnaliser n'est pas nécessairement qualifier

Dans le registre statistique, un consensus largement établi classe les aides à domicile parmi les employées « non qualifiées » (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod, 2004d). Soit parce que leur salaire est très faible au regard des pratiques salariales intersectorielles (Burnod, Chenu, 2001), soit que la part des diplômés est rare (Chardon, 2002), soit encore que la lecture des conventions collectives identifie peu d'autonomie, de responsabilité et d'initiatives dans l'exercice du travail (Bisault, Destival, Goux, 1994). Or, du fait de la diffusion de la

313 L'augmentation de la masse salariale (via l'augmentation des salaires) étant le corollaire systématique de processus de qualifications.

convention sociale autour du vieillissement précédemment évoquée, il est généralement considéré que la professionnalisation de ce secteur conditionne la qualité du service rendu. Il y a une tension apparente entre des catégories « non qualifiées » et une « exigence de professionnalisation » : la première renvoie plutôt à des conventions d'ordre statistique, la seconde relève plutôt de la convention des représentations ordinaires ou spécifiques du métier de l'aide à domicile. Cette tension soulève la question suivante : les aides à domicile sont-elles des professionnelles ou des personnels qualifiés ?

Ce débat témoigne de la difficulté plus générale à proposer une définition de la qualification concernant les employés (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod, 2004b). Dans les métiers à dominante féminine, particulièrement du tertiaire, les critères « traditionnels » à savoir le diplôme, le salaire, l'autonomie et la responsabilité, sont insuffisants pour distinguer qualifié et non qualifié. Certes, l'étude des contenus de travail enrichit l'analyse des compétences et met en évidence des qualités mobilisées par les employés et exigées lors des recrutements. Mais ces qualités sont souvent peu reconnues socialement, notamment parce qu'elles sont considérées comme banales, substituables, ou disponibles en abondance (voir chapitre 6). Or la qualification, pas plus que la non qualification, ne résulte d'un équilibre sur un marché où s'échangeraient des caractéristiques clairement identifiées, donc "objectivées" *ex-ante*. La qualification apparaît au contraire comme un construit social où interviennent des rapports de force, notamment de genre. Cela ne signifie pas que les caractéristiques mobilisées ne sont jamais objectivables, mais que l'objectivation des caractéristiques de qualité s'inscrit dans un processus de négociation. A la différence de la qualification, la professionnalisation par identification des compétences mobilisées est plutôt liée à un résultat (Reynaud, 2001) et ne s'évalue et ne se valide que dans et par l'entreprise. Il ne s'agit plus de construire, par la négociation et le compromis social, une hiérarchie des qualifications et des salaires, mais de mesurer objectivement la compétence, ce qui redonne force aux conceptions substantialistes, et rend quasi-caduque l'exigence de règles, normes et conventions construites pour tout un collectif. Le succès de la notion de « validation des acquis de l'expérience » s'inscrit d'ailleurs en partie dans ce revirement. Les exigences de professionnalisation peuvent alors être interprétées comme un aveu d'échec des processus de qualification, une manière de contourner les exigences de réconciliation des trois pôles de la qualification : qualification individuelle, qualification du poste du travail, qualification salariale (Rose, 2004).

Mais la notion de professionnalisation n'est pas dénuée d'ambiguïté. Cette notion apparaît peut-être de plus en plus, et c'est l'acception qui tend à s'imposer dans le métier d'aide à domicile, comme un processus d'individualisation des qualifications, d'identification et de

valorisation (pas nécessairement salariale) des compétences, ce que nous englobons dans la notion de « professionnalisation ». De surcroît, quand la professionnalisation est synonyme de qualification, elle consacre un affadissement de la traditionnelle et protectrice notion de « qualification ».

La professionnalisation comme affadissement de la notion de qualification

Nous avons précédemment montré que les associations d'aide à domicile, et plus généralement les organisations d'économie sociale, ont vu leur rôle sur le marché du travail se transformer : d'une qualification collective des emplois et des personnes, elles poursuivent aujourd'hui des processus plus restreints de qualifications individuelles des personnes en emploi. Si la professionnalisation se manifeste par une individualisation des pratiques qualifiantes, elle se solde aussi par un affadissement de la notion de qualification.

Un amoindrissement de la protection sociale et professionnelle liée à l'obtention d'une qualification

On assiste en effet à la constitution de professions, sur la base d'une formalisation de compétences jusqu'alors tacites. Mais ce passage de la compétence à la qualification s'effectue sur la base d'un affadissement de la notion de qualification. Du temps de la « *société salariale* » (Castel, 1995), mode de régulation de l'emploi correspondant au fordisme, la qualification recouvrait un sens plus large que l'obtention d'un titre ou d'un diplôme. Elle s'accompagnait d'une meilleure reconnaissance économique et sociale des emplois, d'une protection sociale plus forte et plus stable, et d'une hausse sensible du salaire. Dans le secteur de l'aide à domicile, la qualification n'est pas aussi globale : si le salaire horaire dépasse légèrement le SMIC, le salaire mensuel reste faible du fait de la forte part du temps partiel voire très partiel et les protections sociales sont incertaines selon la quotité de travail. La qualification ne s'accompagne pas d'une reconnaissance économique et sociale du métier qui continue d'être présenté comme un prolongement du travail domestique.

Un diplôme qui ne constitue pas une « barrière à l'entrée »

Au cours des années soixante, cherchant à sortir du débat entre approches susbtantialiste et constructiviste des professions, un courant émerge aux Etats-Unis qui présente une profession comme le monopole d'un segment du marché de l'emploi. Pour qu'une activité devienne une profession, elle doit se faire reconnaître comme telle. Cette reconnaissance passe par la reconnaissance que des savoirs et savoir-faire particuliers sont nécessaires pour réaliser cette activité et consacrés par un diplôme, nécessaire pour être habilité à exercer cette profession. C'est le modèle du médecin en France.
Or, on a vu que le CAFAD (premier diplôme du secteur de l'aide à domicile auprès des personnes âgées) a été créé dans un contexte particulier où la question du vieillissement commençait à se poser dans l'espace public. La convention sociale autour du vieillissement, selon laquelle il fallait des compétences particulières pour prendre soin de nos aînés, commençait à se diffuser, mais simultanément ces activités retenaient l'attention des politiques publiques en tant que vivier potentiel d'emplois peu qualifiés et non délocalisables. Il fallait que ce secteur reste ouvert, pour absorber la main d'œuvre féminine non qualifiée particulièrement exposée au chômage. C'est ainsi qu'un diplôme a été créé, mais il n'était pas nécessaire pour exercer les activités d'aide à domicile, car il ne constituait pas une barrière à l'entrée. En 2002, deuxième étape importante de la reconnaissance de la qualification dans ce secteur, le CAFAD devient le DEAVS. C'est une étape supplémentaire dans le processus de reconnaissance institutionnelle, dans la mesure où il s'agit cette fois d'un diplôme d'Etat. Toutefois, ce diplôme ne correspond pas à la reconnaissance d'une profession comme monopole d'un segment du marché, puisqu'une fois encore, il n'est pas une barrière à l'entrée : la grande majorité des aides à domicile continuent de n'avoir aucune qualification dans ce secteur d'activités (et appartiennent donc à la catégorie A). Ce diplôme peut être analysé comme la tentative de conciliation de cette convention sociale sur le vieillissement, en diffusion croissante, avec d'une part les politiques quantitatives d'emploi (ce secteur doit rester un gisement d'emplois non qualifiés), et d'autre part avec les politiques généralisées de rigueurs budgétaires pour les domaines sanitaires, sociaux, éducatifs, etc. La création d'un diplôme non nécessaire à l'exercice d'activités est un élément important de l'affadissement de la notion de qualification.

Une reconnaissance partielle, donc problématique, des compétences

La reconnaissance professionnelle, donc salariale, des compétences des aides à domicile est d'abord partielle. En effet, des compétences indispensables pour ce travail sont exigées par les employeurs, mais ne sont pas reconnues comme des compétences professionnelles ; c'est le cas pour les compétences d'origine domestique et des compétences collectives.

Au prétexte qu'une bonne ménagère est supposée capable de tenir un foyer et de s'occuper des membres dépendants du foyer (jeunes enfants, parents vieillissants), il est implicitement admis que le travail d'aide à domicile est la simple reproduction de ces tâches chez les autres, et qu'il ne nécessite donc pas d'autres compétences. Cette idée est renforcée par le fait que ces compétences s'acquièrent moins dans des écoles qu'au sein du foyer des jeunes filles. Ainsi, la faculté de faire plusieurs tâches en même temps, les soins dispensés auprès des personnes dépendantes de la famille, la cuisine, le ménage, sont souvent présentés comme des qualités intrinsèquement féminines (Perrin, 2005), quasiment naturelles (Vidal, 2006), et non comme des compétences professionnelles, que l'on doit reconnaître et payer en conséquence. Pourtant, toutes les aides à domicile rencontrées ont attiré notre attention sur le fait qu'intervenir chez les autres requiert des compétences particulières, qu'on ne mobilise pas chez soi, comme « l'art » de ne pas s'imposer, intervenir dans une intimité en la respectant, ou s'adapter aux habitudes de chaque usager. Ces compétences supposées nécessaires ne s'ajoutent pas aux savoir-faire professionnels déjà reconnus, certifiés et rémunérés comme tels (via le diplôme correspondant). Elles ne peuvent par conséquent pas être considérées comme un « *plus* », comme un enrichissement de son travail, comme un regain d'autonomie et d'intérêt. Au contraire, le manque persistant de reconnaissance de compétences, pourtant nécessaires, s'apparente plus à une intensification du travail et du stress : en plus de ces pré requis implicites, il faut pouvoir acquérir des compétences nouvelles pour se qualifier.

Par ailleurs, de nombreuses compétences, de plus en plus demandées par les employeurs associatifs, ne sont ni encouragées ni reconnues dans le contexte de compression budgétaire car elles représentent des dépenses non absolument nécessaires dans l'interaction salariées/usagers ? Les financeurs publics souhaitent de moins en moins financer ces compétences dans leurs subventions aux associations. De manière non exhaustive, ces compétences de plus en plus exigées par les employeurs sont : savoir travailler en équipe, savoir coordonner son activité avec les autres intervenants chez les usagers (infirmiers, kinésithérapeutes, autres aides à domicile), savoir analyser ses besoins en terme de formation au sein d'une équipe et les faire remonter à l'encadrement intermédiaire, savoir désamorcer une tension avec un usager d'une manière « professionnelle », etc.

Or, le fait que *des* compétences soient reconnues et formalisées dans le cadre d'un diplôme, mais sans que ce diplôme soit une barrière à l'entrée du secteur, conduit à mettre en concurrence des compétences et de la qualification ; celle-ci apparaissant comme une non reconnaissance des compétences pas prises en compte par le diplôme. La catégorisation des aides à domicile a en effet mené à une forte division de la reconnaissance professionnelle qui s'effectue davantage sur la base des qualifications (obtention d'un diplôme) que des compétences (acquises par l'expérience). Seule l'obtention du diplôme d'Etat, et non plus l'ancienneté, permet le passage à la catégorie C. Ainsi, une aide à domicile salariée dans une association depuis plus de vingt ans mais sans qualification officielle sera en catégorie A. Dans un secteur faiblement qualifié, cela provoque de vives frustrations. Certaines salariées parlent parfois de « *trahison* », comme si cette catégorisation était un moyen de ne pas reconnaître le travail qu'elles effectuent depuis longtemps, et pour lequel elles ont parfois suivi des modules de formation. Ce ressentiment est d'autant plus vif que la catégorisation est souvent perçue comme une illusion, visant à maintenir la majorité des salariées dans des bas salaires. Dans les faits, les employeurs manquent de main d'œuvre qualifiée pour accompagner le vieillissement et l'accroissement des situations de handicaps et des salariées non qualifiées continuent de travailler chez des usagers en situation de dépendance. Du fait de la relation d'usage, ces salariées vont bien au-delà des tâches décrites dans l'accord de branche, qui correspondent à leur niveau hiérarchique dans la grille salariale du secteur.

Pour ces raisons, on peut se demander si, sous la pression des rigueurs budgétaires, l'actuel mouvement de sécurisation des emplois et de « professionnalisation » (formations non qualifiantes, réunions d'équipes, etc.) ne constitue pas un aveu d'échec des processus plus ambitieux et plus onéreux de qualification. Le secteur de l'aide à domicile a été le premier à s'engager dans la qualification par la VAE, autour du DEAVS, les associations se sont orientées dès 2002 vers la qualification d'une partie de leurs personnels, mais ce mouvement semble aujourd'hui sérieusement enrayé.

> « *On a engagé un lourd processus de qualification de notre personnel entre 2003 et 2007. Aujourd'hui, 30% des aides à domicile ont le DEAVS. La quasi-totalité l'ont obtenu par VAE en interne à l'association. Mais depuis 2007, du fait de difficultés de financement de cette augmentation de la masse salariale car certains financeurs comme la CAF n'ont pas suivi,*

on a dû geler les qualifications, mais aussi le plan de formation[314] ».

Ce « gel » des qualifications concerne l'ensemble des associations rencontrées : après d'importants efforts pour promouvoir la VAE et qualifier leur main d'œuvre, les financeurs n'ont pas suivi l'augmentation du prix de revient lié à l'augmentation de la masse salariale, résultant à la fois de l'application de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les emplois et les rémunérations, et de la qualification de la main d'œuvre. C'est ce qui explique le déficit important de plusieurs associations au début des années 2000. Certaines ont été « sauvées » par leur fédération, d'autres par les financeurs publics (Conseil Général notamment), et ont ralenti, voire arrêté, le processus de qualification amorcé.

L'exigence d'un personnel compétent pour intervenir auprès des publics fragiles et l'urgence de lutter contre le taux important de rotation de main d'œuvre, sont autant d'éléments qui incitent poursuivre la professionnalisation, mais sans qualifier. En effet, plusieurs employeurs et membres de la direction d'associations pointent le fait que les financements pour offrir des formations aux salariés se trouvent facilement. Ainsi des associations se regroupent pour avoir accès à certains financements, notamment régionaux. Il est, en revanche, devenu très difficile de financer sur le long terme une augmentation sensible de la masse salariale. La professionnalisation apparaît donc bien comme un moyen de contourner l'inaccessibilité de la qualification sur certains territoires pour certaines associations.

I.3. Marchandisation : relation commerciale versus relation d'usage?

Si la tentative de schématisation de l'évolution de la relation de service d'une relation d'usage vers une relation commerciale, telle que nous l'avons exposée précédemment, peut laisser croire à un mouvement rectiligne, la réalité n'est pas aussi simple. Il s'agit plutôt d'une tendance progressive qui caractérise l'ensemble de l'aide à domicile : en tendance, la relation d'usage s'estompe au profit de la relation commerciale, c'est-à-dire qu'aujourd'hui, ces deux relations coexistent dans les associations. Cette coexistence, cette oscillation de la relation de service entre la relation d'usage, relation particulière qui a émergé et s'est historiquement consolidée au sein des associations, et la relation d'échange marchand, qui tend à se développer avec la volonté politique de construire un marché des services à la personne, est un vecteur de tensions.

314 Entretien 81 Directeur (*op. cit.*).

I.3.1. Des tensions autour de la figure du destinataire du service, et autour de la nature de la relation d'aide à domicile

Conformément à ce qui a été vu précédemment, la première tension qui touche la figure du destinataire du service est de savoir s'il s'agit d'une personne ou d'un groupe d'individus. Considère-t-on que le service doive être régi par la satisfaction individuelle de chaque destinataire, ou bien qu'il doive combler des besoins sociaux et socio-sanitaires d'une catégorie de la population ? La tendance actuelle est de privilégier le caractère individuel des destinataires des services. Cette individualisation de la relation se manifeste notamment par le transfert du financement des organisations collectives aux destinataires individuels qui ont désormais le libre choix des prestataires, sur la base de demandes formulables et conscientes. La marchandisation du secteur s'effectue en effet sur la base d'une « *rhétorique du libre choix* » (Jany-Catrice, 2009b), seul capable dans cette logique de mettre des prestataires en concurrence et de les inciter à améliorer la qualité de leur service. Le libre choix, et son corrolaire le statut de clients, permettraient aussi de donner un statut aux destinataires des services et à les considérer davantage : « *Si des personnes accueillies dans des établissements et services ne sont pas clients de prestataires, alors quel est le statut et quel est celui de leur interlocuteur? Quel est le système de droits, d'obligations et de redevances dans lequel se trouvent ces acteurs? Quelle est la légitimité de cette relation de rôle, qui n'est ni une relation familiale, ni une relation d'affinité, amicale ou sexuelle, ni une relation d'affaire? Feint-on de croire que ces personnes se sont rencontrées par hasard? Qu'est ce qui autorise dès lors le maintien de personnes dans des dispositifs qu'elles n'ont pas nécessairement choisis? Que l'aspect troublant et totalitaire d'une telle situation ne saute pas aux yeux démontre une fâcheuse méconnaissance de principes élémentaires en matière de philosophie, de droit ou de sociologie, ou tout simplement de bon sens citoyen...* » (Loubat, *op. cit.*, p81). L'échange d'un service dans le cadre d'une relation marchande s'effectue sur la base de la contractualisation entre un prestataire[315] et un individu : contractualisation interindividuelle dans l'emploi direct, ou entre un individu et une organisation dans le mode prestataire. Dans le cadre de la relation marchande, la présence d'un contrat écrit et individualisé clarifie la relation, qui apparaît alors avant tout comme une relation d'échange. La contractualisation permettrait la clarification des parties prenantes ; « *Le statut de client* [...] *octroie aux personnes un statut, des droits, une*

315 Au sens générique de celui qui dispense un service.

reconnaissance, des recours, une clarté de la relation » (Loubat, *op. cit*., p64). Elle permettrait aussi la clarification de la relation d'échange : la contractualisation permettrait une « *transaction contractuelle, c'est-à-dire une relation d'échange volontaire et négociée* », *ibid*, p67). Enfin dans ce type de relation marchande, le prix est le principal indicateur déterminant le choix d'un client vers tel ou tel service, vers tel ou tel prestataire.

Or, l'étude de la relation d'usage a montré que celle-ci était irréductible à une relation d'échange, que le prix ne constituait pas le principal déterminant de la demande, et que l'individualisation (ici des contrats écrits) ne peut suffire à englober « l'imprécision » inhérente à la relation associative d'aide à domicile. Ainsi, « *parler d'usager, par rapport au client, rompt avec cette référence exclusivement économique, en compliquant le rapport social en jeu* » (Chauvière, *op. cit.*, p22). Dans ce cadre, le prix n'est pas la seule variable dans la transaction d'usage. Alors que les consommateurs acquièrent des « *biens matériels* » dans un contexte de « *forte soumission aux lois de la concurrence* », l'usager a l'usage de « *biens immatériels* », « *non stockables, plus ou moins commercialisés »*; il peut s'agir de *« biens symboliques, culturels ou sociaux* » (*ibid,* p23).

La notion de relation d'usage nous permet de questionner la pertinence ou même la possibilité d'effectivité du libre choix par les utilisateurs d'aide à domicile. Le libre choix implique que les destinataires de services marchands soient en mesure de se positionner sur un marché, c'est-à-dire d'avoir conscience de ses attentes et besoins, et de les formuler sous la forme de demandes. L'incapacité à formuler des demandes est manifeste dans le cas d'une personne âgée atteinte de maladies neuro-dégénératives. Elle l'est aussi pour des personnes en situation d'importants handicaps mentaux. Même dans des situations moins extrêmes, des personnes peuvent ne pas avoir conscience de leurs besoins. Le vieillissement est difficile à accepter pour les personnes concernées, et cette difficulté à assumer le fait qu'on vieillit peut altérer la capacité de prendre conscience de ses besoins.

Deux entretiens menés séparément avec une personne âgée et sa fille, sont à ce titre riches d'enseignements :

> « *Je n'ai besoin de personne. Je me débrouille, je fais mon jardin. Bien sur, j'ai mal au dos, je n'ai plus la forme d'avant. C'est d'ailleurs pour ça que j'ai quelqu'un qui vient m'aider pour mon ménage. Vous savez, avec ma grande maison, faire tout ce ménage, c'est long et fatiguant, donc X*[316]*.*

316 Prénom de la personne effectuant deux fois deux heures de ménage par semaine chez cette personne.

vient deux fois par semaine pour m'aider pour mon ménage. Mais c'est tout »[317].

« *Maman refuse de demander l'aide régulière d'une association, je ne peux pas l'obliger. Pour l'instant ça va, on habite juste à côté, je suis à la retraite, ça va encore. Mais ça commence à être lourd pour moi. J'aimerais bien qu'une personne vienne régulièrement pour elle. X. vient, c'est déjà ça. Et puis, quand on part pour quelques jours, je ne lui dis pas, mais j'appelle X. pour qu'elle l'appelle, qu'elle s'assure que tout aille bien* ». « *Un jour, maman n'était pas en forme, mais elle ne me l'avait pas dit quand je l'avais appelée au téléphone, et c'est X. qui est passée nous voir, après ses deux heures chez maman, pour nous dire qu'elle était couchée, et qu'elle se demandait si elle mangeait bien* »[318].

On le voit bien, X., employée en CESU officiellement comme simple femme de ménage, ou employée de maison, pour reprendre la catégorie statistique de l'INSEE, effectue dans les faits un travail d'aide à domicile, jouant consciemment ou non un rôle de veille sociale. Ainsi, les conditions pour que les usagers des services d'aide à domicile puissent réellement jouer un rôle de consommateur, c'est à dire les conditions que pour le libre choix puisse être pertinent, même simplement effectif, ne sont pas réunies.

La coexistence de ces deux logiques qui semblent difficilement conciliables dans une même association, peut donc créer des tensions :

« *Je pense que c'est une bonne chose que l'aide à domicile soit maintenant reconnue comme étant du domaine du médico-social. Parce que ce qu'elles font, les aides à domicile, c'est vraiment ça. Ce ne sont pas des clients, qu'on a en face de nous. D'ailleurs, les personnes avec lesquelles c'est le plus difficile, ce sont les personnes qui paient. Les rapports ne sont pas du tout les mêmes. J'ai eu le cas au début du mois, d'une jeune retraitée, qui a été usée par son travail, mais qui n'a pas pu se faire reconnaître de vrais handicaps. Donc elle ne peut pas faire son ménage seule, mais elle paie pas mal de sa poche, parce qu'elle a une bonne retraite[319]. Et alors, elle mène une vie pas possible aux salariées : elle les surveille, elle les gronde quand il y a des traces par terre. Je*

317 Entretien 94 Usager (U-Is-Ass5).

318 Entretien 95 Usager (U-Is-Ass6).

319 Rappel : le montant à payer par les usagers des services est déterminé à la fois en fonction des revenus, et du niveau de dépendance reconnu, à partir de la grille AGGIR (voir partie I).

l'ai donc appelée au début du mois, et elle m'a répétée au moins trois fois : « avec le prix que je paie, j'attends que ma maison soit propre » »[320].

Cette même responsable de secteur poursuit :

> « *On n'a pas à prendre en compte ce que les personnes paient. A la limite, on ne devrait même pas le savoir. Les salariées ne vont pas faire plus attention quand les personnes paient plus de leur poche, quand même!* ». Ainsi, la relation d'échange marchand pose problème.

Ces tensions sur la nature de la figure du destinataire et sur la nature de la relation d'aide à domicile posent la question de l'évaluation, comme l'attestent les propos suivants : « [...] *il est illusoire de penser que la relation de service puisse être assimilée à un échange seulement marchand, et qu'il faut prendre en compte le fait qu'elle est aussi une relation faite de sociabilité, d'affectivité, de réconfort, qu'il est difficile d'évaluer selon les standards habituels de la qualité et de mesurer sur des critères de rentabilité* » (Fijalkow, *op. cit*., p54).

I.3.2. Des tensions qui posent la question de modalités adéquates d'évaluation

Deux types de débats peuvent être isolés quant aux modalités adéquates d'évaluation du service d'aide à domicile : les débats autour de la mesure de l'efficacité, et ceux autour de la dimension individuelle et/ou collective du service.

Poser la question de la mesure de l'efficacité dans ce secteur d'activité particulier nous amène à nous interroger sur la nature du service d'aide à domicile : que produisent les prestataires d'aide à domicile? Produisent-ils tous le même service? Si non, que produisent plus particulièrement les associations? Si elles produisent des services d'une nature différente que les autres prestataires, l'harmonisation des critères d'évaluation à tous les offreurs de services du secteur est-elle pertinente? Les outils d'évaluation doivent-ils être les mêmes, que les prestataires privilégient une relation d'usage ou qu'ils développent une relation marchande ?

On a vu que les modalités de rationalisation telles qu'elles s'appliquent dans les associations posent aujourd'hui problème. C'est notamment le cas pour les outils d'évaluation, issus de la sphère de production industrielle, comme la télégestion. Ces tensions signifient-elles que ce type d'outils d'évaluation est inadapté pour les services associatifs d'aide à domicile, ou s'agit-

---

320 Entretien 58 Responsable de secteur (RS-Is-Mai6).

il d'une simple réticence au changement? Si le but d'un prestataire de services d'aide à domicile est de réaliser toutes les tâches qui figurent sur un plan d'aide élaboré en amont de l'intervention, alors des mesures d'évaluation appuyées sur des procédures de normalisation peuvent s'avérer efficaces. En effet, si le but est de réaliser dans un temps donné des tâches prédéfinies (ménage, linge, toilette), des normes de production de services (tel que le calcul du temps nécessaire pour nettoyer un mètre carré de surface au sol, ou le calcul du temps nécessaire pour faire la toilette d'une personne) peuvent être utiles. Mais si le but d'un service présente des dimensions moins matérielles, pour reprendre les propos de Chauvière (rompre la solitude, la socialisation ou le maintien de l'autonomie maximum), ce type d'outils peut s'avérer non seulement inefficace, mais contre-productif. Cela revient à poser la question du curseur de l'évaluation : évalue-t-on les produits finis ou les processus ? Or, alors que la relation commerciale se concentre sur les produits finis (via la satisfaction finale des clients), la relation d'usage implique de prendre en compte autant le processus que le produit. Le processus (manière dont les services sont pensés, organisés, délivrés) fait partie intégrante du « produit » au sens de service final effectivement délivré. La relation d'usage implique en effet une adaptation et une coproduction continues, possibles par les interactions entre salariées et usagers. Dans ce contexte, la satisfaction finale individuelle des clients peut-elle être la base d'une évaluation globale d'un service associatif d'aide à domicile?

On a vu que les associations d'aide à domicile, plus globalement les organisations d'économie sociale, se sont constituées autour de besoins sociaux collectifs. Leur manière d'approcher les problématiques socio-sanitaires ont eu une portée sociétale, dans le sens où les responsabilités sociétales des situations individuelles dramatiques (misère des personnes âgées, exclusion des personnes handicapées, etc.) ont été posées avec force dès le départ, comme l'attestent ces propos, à partir de l'exemple des personnes handicapées : « [...] *la centration sur l'individu présentant des différences d'ordre biomédical occulte le rôle de la société pour expliquer comment ces différences aboutissent à un désavantage ou une limitation de la participation sociale. Il s'agit pour ces mouvements, de refuser d'expliquer le handicap par les caractéristiques individuelles des personnes, mais plutôt par l'ensemble des barrières socio-culturelles faisant obstacle à la participation sociale et à la pleine citoyenneté des personnes* » (Schaller, *op. cit.*, p104). Dans ce cadre, l'enjeu semble être moins celui de viser la satisfaction individuelle des destinataires d'un service, que de savoir « *comment on se donne les moyens, financiers mais pas seulement, de répondre de manière pertinente, égalitaire* », à ces besoins sociaux qui ne relèvent pas de la responsabilité individuelle.

Il peut par exemple exister des situations dans lesquelles l'usager peut ne pas être satisfait d'un service, et que ce service ait pourtant rempli ses fonctions. C'est le cas d'un exemple que nous reformulons, issu d'un entretien avec une responsable de secteur : un usager peut être fatigué, déprimé, et n'avoir envie de rien, même pas de se laver. Une aide à domicile qui arrive chez lui dans ce contexte ne doit pas répondre aux demandes immédiates qu'il formule (les réponses à ses demandes pouvant conditionner sa satisfaction finale) qui peuvent porter sur des tâches matérielles précises non urgentes. La salariée doit, sur la base de la relation de confiance qu'elle a pu nouer avec lui au fil de ses interventions, l'amener à se laver, à « *se bouger* », alors même qu'il ne le souhaite pas.

Par ailleurs et au-delà de situations précises, l'égalité d'accès à un service n'est pas mesurable ni évaluable à l'aune de la seule satisfaction individuelle des clients, par rapport au produit fini. Alors que les entreprises lucratives se concentrent aujourd'hui dans les villes, les associations ont cherché à couvrir l'ensemble du territoire, tant urbain que rural. Le milieu rural est moins rentable : les temps de déplacement sont longs, les usagers peuvent être très peu nombreux sur un territoire donné, ce qui peut générer des situations instables et coûteuses pour les organisations. Par exemple, déployer un service à domicile dans une zone rurale éloignée, petite, avec peu de personnes âgées, peut s'avérer coûteux sur les plans humain, financier et organisationnel. Cela peut brusquement devenir inutile : que faire avec un service déployé pour trois usagers, si l'un est hospitalisé et que l'autre décède ? Comment continuer à faire travailler les salariées embauchées sur ce territoire? Et pourtant, la répartition des services sociaux et médico-sociaux sur le territoire n'est-il pas un objectif en soi, indépendamment des déficits budgétaires? Quels outils se donne-t-on pour évaluer cet effort de couverture de l'ensemble du territoire?

Section II. Manifestations des résistances à l'œuvre aujourd'hui dans les associations

Face à ces tensions nombreuses et croissantes, des résistances se développent dans les associations. Nous identifions deux types de résistances : des résistances liées à la nature de l'activité d'une part, et des résistances stratégiques d'autre part.

II.1. Des résistances liées à la nature de l'activité : cristallisation sur les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire

Les nombreuses tensions identifiées en amont se cristallisent sur les postes de responsables de secteur, dont on a vu la fonction pivot essentielle dans ce vaste système relationnel que constitue toute association d'aide à domicile.

Les tensions se cristallisent sur cette catégorie de salariées, qui ont la charge de concilier des exigences qui peuvent s'avérer contradictoires dans la pratique, du fait de la déstabilisation du fonctionnement associatif, sous la pression de l'individualisation, de l'industrialisation et de la marchandisation. Au niveau micro-socioéconomique des associations, nous identifions deux types de tensions majeures auxquelles les responsables de secteur sont confrontées. D'abord les tensions entre les exigences de la qualité de service et une médiocre qualité de l'emploi. Ensuite, les tensions entre des formes ou des modalités d'industrialisation et la relation d'usage de service.

Ces tensions placent les responsables de secteur face à des registres d'action contradictoires : leur rôle d'intermédiation entre différentes parties prenantes du service mène à la situation inconfortable de devoir concilier des demandes contradictoires. Comment assurer un service qu'elles jugent de qualité, c'est-à-dire en répondant aux demandes et aux besoins des usagers, en s'appuyant sur une équipe d'aides à domicile peu payées, peu formées, avec une part importante de nouvelles recrues, en raison du taux important de rotation de la main d'œuvre ?

Cette question n'est pas neutre et nécessite d'abord de définir ce qu'est la qualité du service d'aide à domicile. L'enjeu ici ne sera pas de définir des critères de la qualité du service, mais de mettre en exergue le caractère équivoque de ce terme, qui peut faire référence à plusieurs registres d'action ou relever de conventions différentes (Messaoudi, *op. cit.*). L'invocation fréquente de la qualité du service tente de concilier différents registres d'action présents au cours de la production du service et de la coordination des acteurs. La qualité du service apparaît tour à tour sous l'angle de la qualité industrielle, de la qualité marchande, de la qualité civique, domestique, etc. D. Messaoudi, à partir d'un terrain similaire, isole quatre conventions de qualité dans les organisations prestataires de services à la personne. La convention de qualité relationnelle, caractéristique des services sociaux d'aide à domicile, donne une importance particulière à la proximité et la confiance. Les conventions domestiques et de genre constituent les registres à partir desquels la qualité est évaluée. Ensuite, la convention professionnelle contractualisée met en avant la professionnalisation de

l'offre comme garantie de la qualité du service, à travers les compétences professionnelles des salariés, et les compétences techniques et organisationnelles des prestataires. La troisième est la convention de qualité marchande, qui insiste aussi sur les compétences personnelles, et présente le prix comme principal indicateur de la qualité. Enfin, la convention de qualité technique garantie, qui met en avant une variété de services pour des publics divers, et pose le respect des procédures et des normes comme la principale garantie de la qualité des services.
Ce sont ici les représentations de la qualité du service des responsables de secteur qui retiendront notre attention, et la manière dont elles se heurtent aux caractéristiques de la main d'œuvre et de sa gestion. Pour simplifier et au risque de caricaturer, les registres d'action dans lesquels les responsables de secteur se placent globalement pour penser la qualité du service relèvent de la qualité relationnelle, et sont à la jonction des « *mondes de justification* » (Boltanski, Thévenot, 1991) domestique et civique. Dans le monde domestique, dont les figures de référence sont celles de la famille et de la tradition, l'efficacité se mesure par la capacité à suivre l'exemple des anciens. Dans le monde civique, l'intérêt collectif prime sur l'intérêt particulier ; à partir des notions d'équité et de solidarité, les lois et pratiques démocratiques sont au centre des comportements efficaces. Globalement, la réponse aux besoins des usagers apparaît centrale dans l'appréciation de la qualité d'un service d'aide à domicile : souhait des usagers de ne pas « *voir un défilé d'aides à domicile chez* [eux][321] », souhait d'avoir des interventions assez longues, sur des horaires atypiques et les dimanches et jours fériés, sont les éléments qui reviennent le plus fréquemment dans nos entretiens.
Dans l'approche de Salais et Storper, un registre d'action est partagé par le producteur et le demandeur, qui se coordonnent sur la base de cet accord. Les différents acteurs témoignent de cet accord de principe autour de la continuité de service, participant à la qualité du service, même si les modalités de son application ne sont pas acceptées par tous. Ici, la continuité de service pour les publics de plus en plus dépendants a été décidée par les partenaires sociaux en 2002, selon un registre d'action plutôt civique. Les aides à domicile doivent ainsi désormais travailler les dimanches et jours fériés. Conventionnellement, la mise en place de la continuité de service devrait essentiellement s'appuyer sur une équipe d'auxiliaires de vie sociale, dans la mesure où elle ne concerne que les personnes dépendantes. D'ailleurs, une responsable de secteur d'une commune de l'agglomération grenobloise refuse de mettre en place la continuité de service sur son secteur, considérant que « *dans l'état actuel des choses, ce n'est pas possible de mettre en place la continuité dans de bonnes conditions, je n'ai pas*

321 Entretien 91 Usager (*op. cit.*).

assez de salariées qualifiées sur mon secteur ; et on ne peut pas exiger des agents et employés de travailler le dimanche dans ces conditions[322] ». Sur les secteurs qui appliquent la continuité avec peu de personnels qualifiés, cette situation mène à une gestion ardue de la main d'œuvre. Lorsque les salariés travaillent les dimanches et jours fériés, leur salaire horaire (proche du SMIC pour la catégorie A) est faiblement majoré, si bien que pour des travailleuses à bas salaires, il est parfois plus onéreux d'aller travailler le dimanche que de ne pas travailler (frais de garde, temps de travail allongés en raison de transports en commun moins fréquents). De plus, cela nourrit une sorte de concurrence entre les aides à domicile, selon qu'elles sont en CDI ou en CDD : ces dernières acceptent plus facilement des conditions de travail difficiles de peur de ne pas voir leur contrat renouvelé. Enfin, cette situation vide de son sens la catégorisation des aides à domicile, et délégitime les écarts de salaires entre catégories, car « *le dimanche, on fait toutes le même boulot ! On va toutes chez des personnes dépendantes, et on n'est pas payées pour faire du ménage chez elles, tout le monde le sait. Mais bien sûr, on continue à être payées comme des A*[323] ». Ainsi, le contexte dans lequel se met en place la continuité de service, et les moyens dont disposent les associations pour l'organiser, mènent à éloigner la continuité de service de son registre civique, et place les responsables de secteur, responsables de sa mise en place, au cœur de registres d'action différents voire incompatibles.

Nous identifions quatre grands registres d'action présents et parfois en contradiction, dans la continuité de service. Le registre civique est à la base du principe de la continuité de service. Toutefois, si la nécessité d' « *être bien là pour les usagers qui en ont besoin* » est au cœur de la continuité, son application passe par un registre industriel (interventions de courte durée, augmentation des cadences de travail, etc.). Selon les responsables de secteur interrogées, la qualité du service du dimanche ou des jours fériés va au-delà de la réalisation des tâches inscrites sur le plan d'aide (par exemple réchauffer un plat) : « *une personne qui est tout le temps seule, qui n'a pas de famille ou qui ne la voit pas, est très seule et souvent mal. Cette solitude est très difficile à supporter le dimanche, et les personnes âgées attendent aussi de leur aide à domicile une compagnie dominicale, pour combler le manque du fait de l'absence de leur famille*[324] ». Ainsi, le registre industriel paraît difficilement compatible avec le registre interpersonnel, qui « *appelle un processus de compréhension du sens des actions et des besoins exprimés, dans un contexte où il n'existe pas de repères préexistants extérieurs aux*

322 Entretien 57 Responsable de secteur (*op. cit.*).
323 Entretien 14 Aide à domicile (*op. cit.*).
324 Entretien 71 Responsable de secteur (RS-Is-Ret1).

personnes », ce qui nécessite le temps nécessaire à la compréhension (Salais, Storper, 1993, p52). Enfin, le registre civique selon lequel les interventions du dimanche et des jours fériés doivent s'effectuer uniquement pour les publics dépendants entre en contradiction avec le registre marchand, qui considère davantage les demandes de clients que les besoins d'usagers. Ainsi, plusieurs aides à domicile rencontrées se plaignent de travailler les dimanches « *pour faire les boniches* ».

Concilier ces différents registres d'action relève de la responsabilité des responsables de secteur qui doivent pallier les insuffisances de personnels qualifiés : « *Je suis particulièrement attentive à envoyer le moins possible d'agents le dimanche, mais parfois, je ne peux pas faire autrement, on n'a pas assez d'auxiliaires de vie sociale. C'est vraiment difficile de leur faire accepter cela, surtout que sincèrement, ce n'est pas acceptable… Du coup, j'essaie de faire en sorte qu'il y ait une bonne ambiance entre les filles de l'équipe, j'essaie d'être vraiment présente, histoire d'être bien derrière elles*[325] ».

A côté de ces résistances quasi « naturelles », s'expliquant par l'inadéquation des héritages de l'économie sociale dans ce secteur avec des tendances fortes du secteur, notamment l'industrialisation, il existe des résistances stratégiques discursives des parties prenantes du service associatif d'aide à domicile.

II.2. Des résistances stratégiques, dont une manifestation est la recrudescence des conflits du travail

Ces stratégies se manifestent essentiellement au travers des discours des représentants de l'association ou de Fédérations d'associations, et des syndicats de salariés. Ces deux types de stratégies révèlent une opposition aux risques de standardisation du service. Un discours répandu de représentants d'associations, qu'ils soient directeurs salariés ou administrateurs bénévoles, consiste à mettre en avant l'incompatibilité de l'histoire et du statut associatifs avec les tendances actuelles à l'industrialisation. Ils insistent sur le fait que l'activité quasi naturelle des associations est l'aide aux publics fragiles, qu'il s'agisse des personnes âgées ou des familles. Il s'agit d'une activité sociotechnique qui nécessite des tâches *a priori* déterminées et quantifiables, notamment ménagères, mais aussi une activité plus sociale, non quantifiable, non définissable *a priori* (ni en terme de contenu, ni en terme de temps). C'est

325 Entretien 63 Responsable de secteur (RS-Is-Ass1).

ainsi que des responsables de secteur[326] rencontrées refusent de proposer des interventions d'une demi-heure aux usagers : « *On n'intervient jamais pour si peu de temps, cela n'a pas de sens quand on connaît un peu le métier qu'elles font. On n'intervient jamais que pour une tâche précise. Le temps de « faire avec », et non seulement « faire », de parler avec les personnes, de prendre son temps, de permettre un vrai temps de socialisation, en une demi-heure, c'est impossible* [327] ». Le second type de discours s'opposant au processus d'industrialisation est le discours syndical[328]. Des syndicats commencent en effet à s'emparer de ce secteur comme étant un secteur aux enjeux syndicaux multiples (précarité des femmes peu qualifiées, reconnaissance de professions dont les compétences vont au-delà des qualifications existant dans le secteur, construction d'un dialogue social avec des entreprises particulières que sont les associations, etc.). Les représentants syndicaux rencontrés insistent à la fois sur l'incompatibilité entre les missions associatives d'aide et de soutien aux personnes fragiles et l'industrialisation du service, et les conséquences néfastes de ce processus sur les usagers ; mais aussi sur les conséquences néfastes de ce processus sur les aides à domicile, leurs conditions de travail, l'intensification de leur rythme de travail, un amoindrissement de l'intérêt porté à leur travail. S'il est clair que des initiatives syndicales commencent à émerger dans ce secteur d'activité, des obstacles réels à l'implantation syndicale et à la syndicalisation des salariées existent. Ces obstacles tiennent tout à la fois au secteur d'activité (salariées isolées sur des lieux de travail en interaction exclusive avec les usagers, travail éclaté sur des temps et des lieux différents, amplitude horaire importante sur des horaires atypiques) qu'à la nature des employeurs. En effet, 80% des salariées sont directement employées par les particuliers et sont par conséquent difficilement accessibles par les syndicats. En outre, parmi les 20% restants, l'employeur associatif est majoritaire, mais l'implantation syndicale est rendue très difficile : existence de très petites associations dans lesquelles les instances représentatives du personnel n'existent pas, une fonction employeur très éclatée qui peut rendre difficile l'identification par les salariées des interlocuteurs adéquats, etc. Un élément qui accroît ces difficultés est le fait que les employeurs associatifs ne maîtrisent pas l'enveloppe financière, qui est du ressort des partenaires publics (essentiellement les CAF pour l'aide à domicile aux familles, et les Conseils Généraux pour l'aide aux personnes âgées).

326 Les « responsables de secteur » remplissent des fonctions d'encadrement intermédiaire et de coordination d'une équipe d'aides à domicile intervenant sur un même secteur (une même ville en campagne et montagne, un même quartier en ville).

327 Entretien 57 Responsable de secteur (*op. cit.*).

328 Nous nous appuyons ici à la fois sur des entretiens réalisés auprès de déléguées syndicales et de représentantes du personnel syndiquées, et sur un travail mené avec le collectif « services à la personne » du comité régional Rhône-Alpes de la CGT, et avec le collectif du même nom, au niveau national confédéral.

Cette situation peut mener à des situations inextricables : des employeurs associatifs s'engagent sur un effort de qualification et donc de valorisation salariale d'une partie de ses salariés, mais les financeurs publics ne suivant pas toujours, ces associations sont parfois obligées de fermer, faute de financements suffisants pour rémunérer les salariées selon la grille de classification déterminée par l'accord de branche de 2002. C'est notamment pour répondre à cette difficulté qu'un projet se monte dans la Région Rhône-Alpes, en partenariat avec le comité régional de la CGT, la chambre régionale de l'économie sociale et solidaire et l'Université de Grenoble, pour la mise en place d'un dialogue social territorial dans ce secteur, qui mettrait autour de la table non seulement les salariés et les employeurs du secteur, mais aussi les financeurs publics.

Ainsi, la cohérence du triangle relationnel, caractéristique des associations prestataires d'aide à domicile, est aujourd'hui instable. Cette instabilité, qui se manifeste par des tensions concrètes dans le quotidien de travail des salariés et responsables à tous les niveaux de l'organisation, atteste que le fonctionnement associatif n'est pas encore stabilisé, face aux lourdes mutations qui touchent le secteur d'activité. Les orientations possibles de l'économie sociale du secteur restent ouvertes, en dépit des tendances de fond, telles qu'elles viennent d'être explicitées. Deux principaux scenarii se figurent aujourd'hui : l'affirmation du triangle équilibré ou bien la tendance vers un triangle aplati.
Le premier scénario, celui de l'affirmation de la forme équilatérale du triangle, suppose une affirmation du modèle organisationnel de l'économie sociale, et particulièrement l'articulation en son sein du couple qualité de l'emploi et qualité du service. Cette orientation suppose aussi le positionnement des structures dans le cadre législatif de la loi 2002-2, c'est-à-dire l'inscription claire des activités dans le domaine social et médico-social, dissociant ainsi les activités relevant du secteur historique de l'aide à domicile, et celles constituant le champ des services à la personne. Cette voie implique la concentration des associations sur leur « cœur de métier » que sont les activités d'aide à domicile. Le second scénario, celui de l'aplatissement du triangle, suppose une adaptation des associations d'aide à domicile à la régulation marchande, non pas impulsée mais réaffirmée par la loi Borloo. La régulation marchande tend à aplatir le triangle, dans le sens où les organisations se sont pas prises en compte en tant que telles, mais l'attention (en terme d'évaluation du service notamment) se concentre sur la relation au client, sur le produit fini (qui correspond ici au moment d'intervention effective de l'aide à domicile chez les particuliers). Cette voie implique la concentration des associations sur le service rendu, et corrélativement la recherche de

compression des coûts d'organisation, ou de fonctionnement, en amont de la réalisation effective du service, qui doit être diversifié (cela suppose ainsi la diversification des paniers de services proposés).

Conclusion générale

De l'utilité d'une grille d'analyse triangulaire pour saisir les mutations du salariat

1. Synthèse de la thèse : les principaux résultats

Le modèle associatif d'aide à domicile est actuellement fortement déstabilisé sous les pressions parfois conjuguées, notamment de la marchandisation, du vieillissement des publics, des rigueurs budgétaires et de leurs corollaires tels que la rationalisation de l'organisation du travail ou le ralentissement du processus de qualification. Ce modèle repose historiquement sur un compromis original entre les trois principales parties prenantes du service : la salariée (l'aide à domicile), l'association (employeur et prestataire de service), et l'usager des services prestés. Ce système relationnel triangulaire repose sur un point nodal situé au centre du triangle équilibré (donc schématiquement équilatéral), et constitué par les postes de coordination et d'encadrement intermédiaire. Ce point nodal est relié à chacun des trois pôles, et permet ainsi de schématiser l'étroite interdépendance entre les trois relations reliant les trois pôles entre eux. Les deux principaux résultats de notre analyse de cette interdépendance sont les suivants :

1) L'interdépendance des relations salariale et de travail invalide les approches standard de la non qualification, et la considération de la relation de travail comme non qualifiée ;

2) La relation de service n'existe pas indépendamment de la relation de travail, ce qui la rend irréductible à une relation d'échange. Ces résultats mettent en exergue le rôle de l'organisation, foyer de l'interdépendance des relations, sur le service final.

Or, la déstabilisation de l'environnement socio-économique et institutionnel des associations s'accompagne de la déstabilisation de ce modèle organisationnel associatif, qui apparaît aujourd'hui davantage comme un idéal type que comme la réalité de la plupart des associations du secteur. La tendance de fond actuelle des associations est plutôt celle d'un aplatissement du triangle relationnel, en faveur de la stricte relation liant l'aide à domicile à l'usager. Le service tend donc à se réduire au service final tel qu'il est concrètement presté aux domiciles des particuliers, indépendamment ou presque des relations qui se contractent en amont de la réalisation *in fine* du service au domicile des personnes. Ainsi, ce qui relève de la

relation salariale et de ses corollaires (les conditions d'emploi, et une partie des conditions de travail, qui sont déterminées par la relation entre l'employeur et la salariée), tend à n'être plus pris en compte en tant que tel, mais seulement au regard des répercussions concrètes au moment de la réalisation du service. De même, la relation entre l'association et l'usager tend à se réduire à une relation commerciale ou de simple prestation de service : l'usager devenant un simple destinataire du service, qui influe sur l'association principalement par le pouvoir du « client » qui peut changer de prestataire en cas de mécontentement.
La tendance actuelle à l'aplatissement du triangle ou à la bilatéralisation de la relation de service d'aide à domicile peut revêtir deux formes, ou deux significations : soit un retour vers un service domestique (ce qui est plutôt le modèle de l'emploi direct), soit une adaptation au service marchand tendant à ne prendre en considération que le produit fini, principal socle de l'évaluation de la qualité d'un service. Dans ces deux cas, ces processus remettent *de facto* en cause le modèle associatif, sur la base duquel le secteur d'activité de l'aide à domicile dans son ensemble s'est constitué, consolidé et structuré.

2. De la vertu heuristique de l'aide à domicile

L'analyse du secteur de l'aide à domicile nous a permis de prendre conscience que la manière dont il fonctionne et se développe est éminemment heuristique. La compréhension de ce secteur d'activité permet d'avancer dans la compréhension des évolutions du salariat dans son ensemble, comme si, à bien des égards, le fonctionnement de ce secteur préfigurait le salariat de demain.

2.1. Un salariat de plus en plus morcelé et individualisé

L'étude des emplois d'aide à domicile a mis en exergue leur caractère très éclaté en termes de temps, de lieux et d'horaires. L'idée défendue dans ce travail est que ce morcellement tend à concerner une partie croissante des emplois salariés en France.
On n'en finit pas de décrire la prépondérance croissante des contrats atypiques, en terme de flux et non en terme de stock. C'est à dire que les nouvelles embauches se font aujourd'hui massivement par le biais de contrats autres que le CDI à temps plein. A ce morcellement croissant des contrats d'emploi, s'ajoutent d'autres types de morcellement et d'éclatement du

travail, eux aussi croissants, en termes de flux : les temps de travail sont morcelés au double sens qu'ils sont fréquemment partiels (particulièrement pour les salariées), et de surcroît sur des horaires atypiques (du fait du développement des activités de services aux particuliers[329] et aux entreprises[330]). Enfin, on assiste à un éclatement croissant des lieux de travail, certes moindre que dans l'aide à domicile où chaque intervention se réalise dans un lieu différent (autant de lieux de travail que d'usagers), mais une tendance à la multiplication des lieux de production, déjà relevée dans des travaux de recherche, se constate pour le salariat en général. Les thèses se développant autour de l'idée de l' « *entreprise réseau* » (Mariotti, 2005) ou de l' « *entreprise étendue* » (Capraro, Baglin, 2003), dans la continuité des travaux plus anciens sur les « *systèmes productifs locaux* » (Courlet, Pecqueur, 1991) vont dans ce sens : la chaîne de production d'un même produit tend de plus en plus à reposer sur une multiplicité de lieux ; le modèle de la grosse industrie organisant en son sein tous les maillons d'une production s'estompe.

Cet éclatement des lieux de travail peut être réel, comme dans l'aide à domicile ou dans le cadre de l'entreprise réseau ou étendue, ou symbolique, comme tendance à l'affaiblissement des espaces et des temps collectifs de travail, engendrant des obstacles croissants aux temps de travail collectifs formels et informels (rencontres entre collègues, échanges sur ses pratiques professionnelles) ce qui constitue autant de vecteurs d'affaiblissement des instances représentatives du personnels[331]. En effet, l'éclatement des espaces de travail collectifs participe d'une difficulté croissante à construire des collectifs et des revendications.

Cet éclatement de l'emploi et du travail participe du processus d'individualisation au sein du salariat français. L'individualisation de l'emploi est ici considérée, en partie, comme une manifestation de cet éclatement, qui contribue à isoler les salariés sur des temps et des lieux de travail différenciés, et travaillant selon des conditions elles aussi différenciées[332].

---

[329] Conformément à ce qu'on a étudié dans le cadre de cette thèse, le développement des emplois auprès des particuliers, notamment auprès des publics fragiles (dans un souci de continuité de service), s'accompagne du développement des heures de travail sur des horaires atypiques (dimanches, jours fériés, tôt le matin, tard le soir, la nuit).

[330] Une partie des services proposés aux entreprises se réalisent principalement sur des horaires atypiques, en dehors des tranches horaires pendant lesquelles la majorité des salariés travaillent (activités de veille, de sécurité, d'entretien, de nettoyage industriel, etc.).

[331] Les instances représentatives du personnel, et plus largement les syndicats, sont structurés et en mesure d'être efficaces dans le contexte d'un lieu de travail unique, avec des grosses entreprises traditionnelles. Or, l'éclatement, le morcellement du travail et l'isolement des salariés qu'ils engendrent, constituent autant de défis pour l'action syndicale, pour accéder à ces salariés isolés.

[332] Dans l'aide à domicile, la différenciation des conditions de travail et d'emploi sont exacerbées, car où les aides à domicile ne travaillent pas toutes sous la même convention collective. Une salariée peut même être amenée au cours d'une semaine, voire au cours de la même journée, à travailler sous deux, voire trois conventions collectives.

2.2. Des marchés de l'emploi secondaires se développant en dehors de toutes références à des marchés internes

L'analyse du fonctionnement du marché de l'emploi dans l'aide à domicile nous a permis de mettre en exergue l'existence possible de marchés de l'emploi secondaires, se développant en dehors de toute référence à des marchés internes, à côté des marchés secondaires plus traditionnels, largement évoqués dans les travaux segmentationnistes. Il s'agit alors de marchés secondaires se développant en marge de marchés primaires, organisés au sein des grosses entreprises, pour les salariés constituant leur noyau dur.

Ainsi, comme les marchés primaires, les marchés secondaires sont pluriels et reposent sur des logiques propres, qui peuvent différer selon leur environnement socio-économique, et notamment si des marchés primaires protégés et qualifiants existent sur le même secteur d'activité. Ces analyses des marchés secondaires appellent des prolongements, pour continuer d'avancer dans la compréhension des logiques propres des marchés secondaires, qui restent aujourd'hui encore largement ignorés dans les travaux segmentationnistes, même hétérodoxes. Cette réflexion a commencé à être prolongée par un article (Lamotte, Puissant, *op. cit.*), qui montre que, selon que l'on se place sur le premier ou sur le deuxième type de marchés secondaires, les situations de précarité ne sont pas de même nature, et les moyens d'en sortir diffèrent sensiblement. Si les marchés secondaires se développent en marge de marchés primaires stabilisés[333], la sortie de la précarité passe par la sortie de ce marché secondaire et donc par l'accès au marché primaire. Si les marchés secondaires se développent en dehors de toutes références à des marchés primaires[334], la sortie de la précarité est alors plus compliquée, dans la mesure où elle passe par une sécurisation des emplois sur ce marché secondaire, c'est-à-dire par un changement des logiques propres de ce type de marchés. Tel est le cas dans l'aide à domicile, d'où la difficulté de penser la sortie de la précarité de ce type d'emplois. Or, il nous semble que les « nouveaux emplois » créés par la puissance publique dans un objectif affiché de création quantitative d'emplois, notamment dans le gisement des services à la personne, reposent sur cette deuxième logique : la base de ces emplois est précaire, la précarité concerne le cœur même des activités développées dans ce cadre. Ainsi, l'accroissement quantitatif des situations de précarité s'accompagne d'un changement de

[333] C'est le cas pour les entreprises de sous-traitance de gros groupes industriels, ou encore des emplois ponctuels (en CDD ou intérim) qui complètent les emplois stables, en période de forte activité.
[334] C'est notamment le cas lorsque la majorité des emplois se développent dans le cadre d'employeurs morcelés, et pire encore lorsqu'il s'agit de particuliers employeurs.

nature de ces situations, et corrélativement de difficultés accrues pour penser, pire encore pour organiser, la sécurisation, la reconnaissance et la qualification de ces emplois secondaires se constituant et se développant en dehors de toute référence aux marchés primaires.
Pour toutes ces raisons, l'utilisation de cette grille de lecture duale des situations de précarité, ou des marchés secondaires dans leur ensemble, et son application à des secteurs très différents, nous semble importante pour comprendre les mutations structurelles du marché de l'emploi. Le développement de la précarité s'inscrit-il dans un contexte traditionnel de développement d'emplois précaires en marge d'emplois sécurisés, ou sommes-nous face à un développement d'emplois précaires constituant le cœur d'activités d'un secteur ? Plusieurs travaux optent pour cette deuxième possibilité, en utilisant le terme de « *précariat* » (Castra, *op. cit.* ; Castel, *op. cit.*), qui met en évidence le fait qu'on n'est pas seulement en présence de précarité, mais d'un précariat, au sens où la précarité tendrait à constituer un modèle d'emploi en tant que tel, c'est-à-dire que la précarité est la base de ces emplois. Il ne s'agirait pas d'effets collatéraux à un mode de production mondialisé, en perpétuelles évolutions se caractérisant par des exigences croissantes de réactivité, mais bien de la base de développement de ces emplois, pensés sur une base précaire, pour des raisons qui diffèrent sans doute selon les secteurs d'activité[335].

2.3. Le développement de l'emploi contre le travail ?

L'exemple des services à la personne (et non plus seulement l'aide à domicile) constitue une heuristique efficace quant à la tendance à l'opposition entre le travail et l'emploi, plus précisément la tendance au développement de l'emploi au détriment du travail. Depuis les années quatre-vingt, l'attention des pouvoirs publics se concentre sur l'emploi, ou plutôt sur le souci de création quantitative d'emplois dans un contexte de chômage de masse, laissant de côté les problématiques liées au travail. Pour désigner ce processus, Zarifian (2010) parle de « *mise en disparition du travail* », au sens où le travail tend à devenir invisible : il n'y a plus de débats publics sur le travail. Selon l'auteur, le travail reviendrait sur le devant de la scène publique depuis quelques années par le seul prisme de la souffrance au travail. Zarifian parle ainsi d'un « *tour de force* », dans la mesure où « *on arrive à parler de la souffrance au travail,*

[335] Dans le cadre de l'aide à domicile, on a vu que les nombreuses raisons reposaient toutes sur l'origine domestique des activités, et sur l'ultra-féminisation de ces emplois, qui renforce l'idée qu'il n'est pas besoin, pour ces emplois, de compétences professionnelles, puisqu'ils prolongent des activités domestiques des femmes à leur domicile.

sans parler du travail lui-même ». Dans ce contexte d'invisibilisation du travail et des enjeux qui lui ont attrait, aucune réflexion n'existe sur la valeur du travail : « *Il faut repenser à la valeur politique du travail : qu'est-ce qu'on produit et comment ? Peut-on tout produire ? Peut-on se mettre systématiquement au service d'autres car la priorité des priorités est de créer des emplois à tout prix ? Cette question de la valeur politique du travail doit aussi être prise en charge par les syndicats et les chercheurs* » (Jany-Catrice, 2009).

Les services à la personne nous paraissent une heuristique intéressante de ce processus, à deux niveaux. D'une part ils sont considérés comme le principal gisement d'emplois dans notre pays, au double titre qu'ils ne sont pas délocalisables et qu'ils sont en mesure d'absorber une main d'œuvre non qualifiée puisqu'aucun diplôme ne conditionne l'accès à ces emplois. D'autre part, le travail est largement invisibilisé dans ces activités. Comme nous l'avons étudié dans le cadre de cette thèse, les raisons de cette invisibilisation du travail sont multiples (Dussuet, *op. cit.*). Elle se manifeste clairement dans la campagne de publicité lancée par l'agence nationale des services à la personne, qui parle des activités de services à la personne comme d'un « *produit qui nettoie les vitres* », « *qui promène le chien* », etc., sans que jamais n'apparaisse la figure des salariés. Ainsi, entre les activités réalisées pour le bien être des particuliers qui utilisent ce type de services, et la création d'emplois comme une réponse au chômage, rien n'existe. Le travail, maillon essentiel qui lie les deux, est effectivement « *mis en disparition* » (Zarifian, *op. cit.*).

3. De la nécessité de comprendre la forme du triangle pour chaque modèle d'emploi

Un apport principal de la thèse nous semble être méthodologique : la schématisation triangulaire nous paraît être une bonne grille d'analyse pour comprendre les évolutions et les enjeux de différents types d'employeurs et de différents secteurs d'activité. En effet, ce type de schématisation aide à comprendre l'état de l'emploi et du travail dans une entreprise ou dans un secteur, ainsi que les conditions de production d'un bien ou d'un service, avec notamment la place du destinataire ou du receveur dans le processus de production.

3.1. Affiner la schématisation des autres employeurs du secteur

La présente thèse s'est concentrée sur l'employeur associatif. La méthodologie n'est pas clairement comparative, même si des éléments de comparaison sont avancés pour comprendre les spécificités associatives. La comparaison porte principalement sur l'emploi associatif et l'emploi direct, et relativement peu sur les entreprises lucratives du secteur, en très fort développement, car notre enquête de terrain date principalement de 2006 et 2007, soit peu après la loi Borloo qui permet aux entreprises lucratives de se développer dans les services à la personne. Peu d'entreprises lucratives existaient alors, et le recul n'était pas suffisant pour analyser sérieusement ces nouveaux acteurs. Un enjeu important de prolongation de ce travail de recherche serait une comparaison précise et approfondie des différents types d'employeurs et des répercussions du statut des employeurs du secteur sur le travail et sur l'emploi, avec une attention particulière à cet acteur en expansion que sont les entreprises lucratives de services à la personne. Un travail de thèse en cours a d'ailleurs pour objectif d'approfondir ces questions (Lefebvre, à paraître).

Il conviendrait ainsi de prolonger la réflexion amorcée dans cette thèse, et d'affiner les schémas organisationnels proposés pour les autres employeurs collectifs du secteur, sur la base d'une démarche inductive, tel que le triangle associatif a été réalisé. Les autres schémas ne reposent pas sur une connaissance approfondie du fonctionnement organisationnel des autres types d'employeurs, mais, comme on l'a précisé dans le troisième chapitre, sur une méthodologie essentiellement hypothético-déductive, qu'il conviendrait d'enrichir d'une connaissance approfondie du terrain. L'attention devrait être portée sur la forme des triangles, pour comprendre les logiques organisationnelles (affirmation de la figure du salarié, ou au contraire, focalisation sur le receveur des services, et invisibilisation du travail et du travailleur), et sur la nature de chaque relation (déterminée par la nature de chacun des trois pôles du triangle). Il conviendrait aussi de déterminer, comme on l'a fait pour le triangle associatif, le point d'équilibre du triangle, ou s'il n'y en a pas, les raisons de son déséquilibre structurel.

3.2. Utiliser cette méthodologie pour tous les secteurs d'activité, y compris industriels

Au-delà de la compréhension du fonctionnement organisationnel des autres employeurs de l'aide à domicile, l'apport méthodologique que constitue la schématisation triangulaire nous semble dépasser ce secteur d'activité. Cette schématisation nous semble en effet féconde pour comprendre les évolutions et les enjeux des transformations organisationnelles des entreprises. Dans ce cadre, des prolongements à ce travail de recherche sont possibles, en dehors du strict secteur d'activité qui a retenu notre attention pendant ce travail de thèse.

Des travaux engagés dans ce sens (Perrat, Puissant, 2009), mettent en évidence la généralisation de la figure du destinataire des biens ou des services, y compris dans les activités industrielles, et ainsi la transposition du modèle de travail des services à toutes les sphères de production (Besucco *et alii, op. cit.*). Or, la schématisation dont un pôle est constitué par le destinataire est bien une schématisation du modèle de travail des services, tels qu'étudiés par ces auteurs. La transposition de cet outil méthodologique à tous types d'activités et de secteurs d'activité nous paraît pertinente, pour lire les évolutions actuelles, et répondre à trois questions principales :

1) La figure du receveur du service est-elle déterminante dans le processus de production et si oui, dans quelles mesures (figure symbolique utilisée par les managers autour des exigences supposées des clients, ou bien participation réelle au fonctionnement de l'organisation ?) ?

2) La figure du salarié est-elle structurante dans le processus de production ? Comment se manifeste ce caractère structurant (qualification ? Valorisation salariale ? Implication des salariés aux processus décisionnels de l'organisation ?) ?

3) Dans quelle mesure le travail est-il reconnu (reconnaissance des compétences mobilisées, organisation d'un travail collectif, etc.) ou non (invisibilisation du travail réalisé) dans le processus de production ?[336]

Or, la réponse à ces questions dépend largement de la forme du triangle.

[336] Comme la thèse en témoigne, le travail est déterminant dans tout processus de production, de biens ou services. Il est le cœur des activités productives. Le curseur, quant à la figure du travailleur, porte ainsi moins sur l'utilité effective que sur la reconnaissance, ou l'absence de reconnaissance, de son utilité.

4. L'équilibre du triangle organisationnel : un enjeu global fort pour le salariat

A l'heure où les travaux alertent sur la précarisation croissante du salariat, sur la déstabilisation de la société salariale dans son ensemble, y compris la « *déstabilisation des stables* » (Castel, *op. cit.*), on pourrait résumer les enjeux en termes de lutte contre la précarisation de l'emploi par un objectif global au salariat de (re-) mise en équilibre du triangle organisationnel. Viser cet objectif d'équilibre du triangle s'inscrit en contradiction par rapport à la tendance actuelle du développement de l'emploi direct et de l'individualisation de la relation de travail, dans la mesure où viser l'équilibre du triangle revient à considérer le rôle déterminant et structurant de l'organisation collective sur l'emploi et le travail.

En effet, au-delà des résultats de notre étude de terrain de l'aide à domicile, nous pouvons ici parler de la vertu heuristique des deux résultats principaux de cette thèse, présentés dans les quatrième et cinquième chapitres, des dérives de la dissociation entre travail et emploi d'une part, et entre travail et service d'autre part. En d'autres termes, nous pouvons résumer nos deux résultats comme suit :

1) L'interdépendance du travail et de l'emploi pensée et organisée comme telle dans une entreprise[337], conditionne la reconnaissance des compétences effectivement mobilisées dans le process de travail, et sa répercussion sur les conditions salariales (détention d'une qualification reconnue).

2) L'interdépendance du travail et du service pensée et organisée comme telle dans une entreprise[338], conditionne la mise en visibilité du travail réalisé, ainsi que les conditions dans lesquelles il est effectué, et incite à la création d'espaces collectifs de travail pour le développer et l'améliorer.

En l'absence de la conscience et de l'organisation de ces interdépendances dans le cadre d'une organisation collective, schématisable par un triangle équilibré, on continuera d'assister à une distorsion entre la tendance à la précarisation de l'emploi (passant par une faible

---

[337] Nous précisons « pensée et organisée comme telle », car l'interdépendance existe, l'ensemble productif est par nature systémique, conformément à ce que le troisième chapitre a montré, mais la question qui subsiste est la suivante : l'interdépendance est-elle pensée par l'entreprise (en a-t-elle conscience ?), et est-elle organisée (l'entreprise se donne-t-elle les moyens d'organiser et de faciliter cette interdépendance ?) ? L'organisation de cette interdépendance entre travail et emploi peut par exemple déboucher sur un effort en terme de qualification pour les salariées ayant suivi des formations et ayant acquis de l'expérience.

[338] De même, l'interdépendance entre travail et service existe de fait, c'est-à-dire que c'est l'activité concrète de travail qui conditionne l'existence même d'un service relationnel, mais est-elle reconnue comme telle ? Une manifestation de la non reconnaissance de cette interdépendance sont les publicités de l'ANSP, qui tentent d'imager le service, sans aucune référence faite à la figure du travailleur.

reconnaissance du travail et des compétences), d'une part et la généralisation des discours exigeants des biens et des services de qualité, du fait des exigences croissantes de la figure du receveur des biens et des services d'autre part. En ce sens, une organisation reposant sur un triangle équilibré est seule en mesure de penser et d'organiser en son sein l'interdépendance entre emploi et service, c'est-à-dire d'articuler le couple qui nous paraît essentiel entre qualité de service et qualité d'emploi.

Référencement des sigles utilisés

ADMR : Association d'Aide à Domicile en Milieu Rural

AFPA : Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

AI : Association Intermédiaire

AMP : Aide Médico-Psychologique

ANSP : Agence Nationale des Services à la Personne

APA : Allocation personnalisée d'autonomie

ASSEDIC : ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce

AVS : Auxiliaire de Vie Sociale

BEP : Brevet d'Enseignement Professionnel

CA : Conseil d'Administration

CAF : Caisse des Allocations Familiales

CAFAD : Certificat d'Aptitude aux Fonctions de l'Aide à Domicile

CAFERUIS : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CERC : Centre de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion sociale

CES : Chèque Emploi Service

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CHSCT : Comité pour l'Hygiène, la Santé et les Conditions de Travail

CNAF : Caisse Nationale des Allocations Familiales

CNAM : Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

CNAV : Caisse Nationale pour l'Assurance Vieillesse

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CRAM : Caisse Régionale de l'Assurance Maladie

CRESS : Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire

CROSS : Comité Régional de l'Organisation des Structures Sanitaires et sociales

CSF : Confédération Syndicale des Familles

CSP : Catégorie Socio-Professionnelle

DARES : Direction de l'Animation, de la Recherche, des Etudes et des Statistiques

DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

DDTEFP : Direction Départementale du Travail, de l’Emploi et de la Formation Professionnelle

DEAVS : Diplôme d’Etat d’Auxiliaire de Vie Sociale

DG : Direction Générale

DRASS : Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

DREES : Direction de la Recherche, des Etudes, de l’Evaluation et des Statistiques

DRH : Directeur des Ressources Humaines

DRTEFP : Direction Régionale du Travail, de l’Emploi et de la Formation Professionnelle

ESS : Economie Sociale et Solidaire

ETP : Equivalent Temps Plein

FEPEM : FEdération des Particuliers Employeurs

FNAAPF-CSF : Fédération Nationale des Associations de l’Aide Familiale Populaire de la Confédération Syndicale des Familles

FNADAR : Fédération Nationale d'Aide à Domicile aux Retraités

FNAFAD : Fédération Nationale d'Aide Familiale A Domicile

FNAPAF : Fédération Nationale des Associations Populaires de l'Aide Familiale

FNASSPA : Fonds National d’Action Sanitaire et Sociale pour les Personnes Agées

FRAAFP RH : Fédération Régionale des Associations de l’Aide Familiale Populaire Rhône-Alpes

GEIQ : Groupement d’Employeurs pour l’Insertion et la Qualification

IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IRCEM : Institut de Retraite Complémentaire des EMployés de particuliers

JOC : Jeunesses Ouvrières Chrétiennes

MLO : Mouvement de Libération Ouvrière

MLP : Mouvement de Libération du Peuple

MPF : Mouvement Populaire des Familles

MSA : Mutualité Sociale Agricole

OPCA : Organismes Paritaires Collecteurs Agréés

PSD : Prestation Spécifique Dépendance

SAP : Services à la personne

SUMER : SUrveillance MEdicale des Risques professionnels

TISF : Techniciennes d’Intervention Sociale et Familiale

UDAF : Union Départementale des Allocations Familiales

UNA : Union Nationale des Associations

UNAADMR : Union Nationale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural

UNAF : Union Nationale des Allocations Familiales

UNASSAD : Union Nationale des Associations de Services de Soin et d'Aide à Domicile

URSSAF : Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

Référencement des encadrés, tableaux, schémas

Les encadrés

Les tableaux

Les schémas

Bibliographie

ABALLEA F., 2005, « La professionnalisation inachevée des assistantes maternelles », in *Recherches et Prévisions*, n°80, Juin.

ABECASSIS F., 2001, *Précarisation du travail et lien social : des hommes en trop ?,* Paris, L'Harmattan.

AGLIETTA M., 1997, *Régulation et crise du capitalisme*, Paris, O. Jacob.

AGLIETTA M., BRENDER A., 1984, *Les métamorphoses de la société salariale : la France en projet*, Paris, Calmann-Lévy.

AKERLOF G., 1970, « The market for lemmons: quality uncertainty and the market mecanism », in *Quaterly Journal of Economics*, n°84.

ALBOU P., 1984, *Les psychologies économiques*, Paris, Presses Universitaires de France.

ALCHIAN A., DEMSETZ H., 1972, « Production, Information Costs, and Economic Organization », in *The American Economic Review*, vol. 62, décembre.

ALPHA CONSEIL, 2008, « Projet d'introduction d'un outil de télégestion DOMATEL et impacts sur les conditions de travail », Rapport d'expertise pour *EOVI – Services et Soins*, Lyon, Octobre.

ANGOTTI M., 2008, « Emploi familial : le vécu des particuliers employeurs », Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, *Consommation et modes de vie* n°213, Août.

ARTIS A., DEMOUSTIER D., HOFMANN B., PUISSANT E., 2008, « Economie sociale et solidaire et régulations territoriales », ESEAC, Grenoble, Rapport pour la Délégation Interministérielle à l'Innovation, l'Expérimentation Sociale et l'Economie Sociale.

ATKINSON J., 1984, « Manpower strategies for flexible organizations », in *Personnel Management,* n°16, cité par RUBERY J., « Developing segmentation theory », in MICHON F., PETIT H., 2007, *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.

AUER P., 2008, « La sécurité du marché du travail : comment conjuguer flexibilité et sécurité pour l'emploi décent », in *Cahiers de l'économie et du marché du travail*, Genève, Bureau International du Travail.

AUER P., GAZIER B., 2006, *L'introuvable sécurité de l'emploi*, Paris, Flammarion.

AVANEL C., 2006, « Précarités et insécurité sociale », in *Problèmes politiques et sociaux*, n°921, Paris, La Documentation Française, Février.

AVRIL C., 2006, « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge », in FLAHAUT E., *L'insertion professionnelle des femmes*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

AVRIL C., 2007, *S'approprier son travail au bas du salariat. Les aides à domiciles pour personnes âgées*, Paris, Thèse de doctorat.

AZARIADIS C., 1975, "Implicit Contracts and Underemployment Equilibria" in *Journal of political Economy,* vol. 83, Décembre.

BAILY M. N., 1974, « Wages and Employment under Uncertain Demand » in *Review of Economic Studies*, vol. 41, Janvier.

BAREL Y., 1979, *Le paradoxe et le système : essai sur le fantastique social*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

BAUDRY B., 2003, *Economie de la firme*, Paris, La Découverte.

BECKER G. S., 1964, *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special reference to Education*, Chicago, The University of Chicago Press (3° edition 1992).

BECKER G. S., 1985, « Human Capital, Effort, and the sexual Division of Labor », in *Journal of Labor Economics*, vol. 3, n°1, Chicago.

BENSIMON G., 1996, *Essai sur l'économie communiste*, Paris, Montréal, L'Harmattan.

BENSIMON G., 2008, « Valeur du travail et norme d'équivalence. Le travail : une catégorie non marchande », Contribution au colloque international de l'association Charles Gide, Orléans, mai.

BENTOGLIO G., 2005, « Développer l'offre de services à la personne », Paris, Rapport pour le Commissariat Général au Plan, Mai.

BERGER S., PIORE M., 1980, *Dualism and discontinuity in industrial societies*, Cambridge, Cambridge University Press, cité par ROSENBERG S., 2007, « From segmentation to flexibility to segmentation admist flexibility : the case of the United States », in MICHON F., PETIT H., 2007, *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.

BEROUD S., BRUGNOT T., LE NAOUR G., PORTE E., 2008, « L'action syndicale face à la pauvreté laborieuse, analyse des représentations et des dispositifs d'action sociale dans l'entreprise », Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, ONPES.

BESSY C., 2008, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », in *Travail et Emploi*, n°114, Paris, La Documentation Française.

BESUCCO N., DU TERTRE C., TALLARD M., UGHETTO P., 2002, « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? », in *Revue de l'IRES* n°39.

BILLAUDOT B., 2004, « Institutionnalismes, rationalisme et structuralisme en science sociale », in *Cahiers de recherche* « Efficience et Mutations des Organisations Industrielles », Grenoble, Lepii, Juin.

BISAULT L., DESTIVAL V., GOUX D., 1994, « Emploi et chômage des non qualifiés en France », *Economie et statistique*, n°273, INSEE.

BLUESTON B., 1970, « The tripartite economy : labor markets and the working poor », in *Powerty and Human Ressources Abstracts*, Juillet-Août, cité par PERROT A., 1992, *Les nouvelles théories du marché du travail*, Paris, Repère La Découverte.

BOISSONAT J., 1995, *Le travail dans vingt ans*, Rapport de la Commission du CGP, Editions Odile Jacob.

BOLTANSKI L., THEVENOT L., 1991, *De la justification, les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

BONAMY B., 1984, « Pour une histoire des travailleuses familiales rurales et populaires », in CHAUVIERE M., DERMENJIAN G., GUERY L., SIMONETTI E., *L'action familiale ouvrière et la politique de Vichy. Monde ouvrier et la presse des mouvements familiaux populaires. Etre femme, être militante au mouvement populaire des familles*, Les Cahiers du GRMF, n°3, Novembre.

BONAMY J., MAY N., 1997, « Relation de service et relation d'emploi », in REBOUD L., *La relation de service au cœur de l'analyse économique*, Paris, L'Harmattan.

BOURDIEU P., PASSERON J.-C., 1970, *Les héritiers, les étudiants et la culture*, Paris, Les Editions de Minuit.

BOURDIEU P., PASSERON J.-C., 1970, *La Reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Editions de Minuit.

BOURQUIN G., 2001, « Le travail social et la dimension de l'usage », in HUMBER C., *Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires ?,* Paris, Collection Savoir et Formation.

BOUTHINON-DUMAS H., 2001, « Les contrats relationnels et la théorie de l'imprécision », in *Revue Internationale de droit économique*, 2001/3.

BOWLES S., 1985, « The Production Process in a Competitive Economy, Walrasian, Neo-hobbesian and Marxian Models », in *American Economic Review*, n°1.

BRAVERMAN H., 1974, *Labor and Monopoly Capital: The degradation of work in the Twentieth Century*, New York, Monthly Review Press ; cité par GADREY J., 2003, *Socioéconomie des services,* Paris, La Découverte.

BREMOND J., 1992, *Les économistes néo-classiques : de L. Walras à M. Allais, de F. von Hayek à M. Friedman*, Paris, Hatier.

BULOW J., SUMMERS L., 1985, "A theory of dual labor market with application to industrial policy, discrimination and Keynesian unemployment", Working Paper of Stanford graduate school of business, cité par WASMER E., 2001, « Changements de composition de la force de travail et dualisme », in *Reflets et Perspectives*, XL.

BUNEL J., SAGLIO J., 1979, *L'action patronale : du CNPF au petit patron*, Paris, Presses Universitaires de France.

BURNOD G., CHENU A., 2001, « Les employés qualifiés et non qualifiés : une proposition d'aménagement de la nomenclature des catégories socioprofessionnelles », in *Travail et Emploi*, Dares, Avril.

CAHUC P., DEBONNEUIL M., 2004, « La productivité dans les services », Paris, Rapport pour le Conseil d'Analyse Economique.

CAPRARO M., BAGLIN G., 2003, « L'entreprise étendue et le développement des fournisseurs », Lyon, Presses Universitaires de Lyon.

CARTIER M., 2005, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », in *Le Mouvement Social*, n°211, Les Editions de l'Atelier, Editions Ouvrières, Avril – Juin.

CASES C., MISSEGUE N., 2001, « Une forte segmentation des emplois dans les activités de services », in *Economie et Statistique*, n°344.

CASTEL R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard.

CASTRA D., 2003, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, Presses Universitaires de France.

CHABANIER C., 2006, « Les statistiques de l'aide au foyer en 2004 », *Recherches et Prévisions* n°84, Juin.

CHARDON O, 2002, « La qualification des employés », *INSEE*, Série des Documents de travail, n°F0202, Mars.

CHAUVIERE M., DERMENJIAN G., GUERY L., SIMONETTI E., 1984, *L'action familiale ouvrière et la politique de Vichy. Monde ouvrier et la presse des mouvements familiaux*

populaires. Etre femme, être militante au mouvement populaire des familles, Les Cahiers du GRMF, n°3, Novembre.

CHOL A., 2006, « Les emplois familiaux en 2004, un secteur en forte croissance », *Premières synthèses*, Dares, n°19.1, Mai.

CHOL A., 2007, « Les services à la personne en 2005 : poussée des entreprises privées », *Premières synthèses*, Dares, n°20.1, Mai.

CHOL A., 2008, « Les services à la personne en 2006 : une croissance continue », *Premières synthèses*, Dares, n°48.2, Novembre.

CHOL A., VIGER E., 2007, « Données statistiques relatives au temps partiel dans le secteur des services à la personne », *Note de la Dares* au Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi, et au Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, Octobre.

CLERGEAU C., DUSSUET A., 2004, « Les entreprises sociales en quête de professionnalisation : l'exercice difficile des associations d'aide à domicile aux personnes âgées », in *Revue internationale de l'économie sociale*, n°294, pp 39-53.

CNAF (Publications électroniques de la CNAF), 2003, « L'aide au foyer : un soutien matériel et éducatif aux familles », *L'Essentiel* n°14, Juin.

CONVERT B., JANY-CATRICE F., SOBEL R., 2008, « Prouver le mouvement en marchant. Contexte, enjeux et ambitions de la RFSE », in *Un panorama de la socio-économie française, Revue Française de Socio-Economie*, n°1, Premier semestre.

COURLET C., PECQUEUR B., 1991, « Systèmes locaux d'entreprise et externalités : un essai de typologie », in *RERU* n°3/4.

CRAIG C., GARNSEY E., RUBERY J., 1985, « Labour market segmentation and women's employement : a case-study from the United Kingdom », in *International Labour Review*, Vol.124, n°3, Mai-Juin.

DAMESIN R., PELISSE J., 2004, « Le droit du travail : une ressource inégale dans les entreprises », in *La lettre du GIP,* n°20.

DARMON I., 2002, « *De l'insertion à la professionnalisation : un rôle pour l'économie sociale ? Une recherche-action européenne* », Synthèse des résultats, GES, Barcelone.

DDTEFP, AFPA, ANPE Rhône-Alpes, 2004, « *Diagnostic territorial emploi – cohésion sociale 2004 : le bassin d'emploi grenoblois* », Novembre.

DE BRANDT J., GADREY J., 1994, *Relations de service, marchés de service*. Paris : Edition du CNRS.

DEBONNEUIL M., 2008, « Les services à la personne : bilan et perspectives », Document d'orientation de l'Inspection Générale des Finances, n° 2008-M-024-01.

DEFALVARD H., 2000, *La pensée économique néoclassique,* Paris, Dunod.
DEFOURNY J., HENRY A., NASSAUT S., NYSSENS M., 2009, « Titre-service: quelles qualité d'emploi et d'organisation de service », *Regards économiques* n° 69.
DELAUNAY J.-C., GADREY J., 1987, *Les enjeux de la société de service*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
DEMOUSTIER D., HALLER A., LEROY B., MOUFFOK L., ROUYARD A., 2006, « L'Economie sociale et solidaire dans les mutations socio-économiques urbaines », ESEAC, Grenoble, Rapport pour la DIIESES.
DEMOUSTIER D., RAMISSE M.-L., 2000, *L'emploi dans l'économie sociale et solidaire*, Paris, Thierry Quinqueton éditeur.
DEMOUSTIER D., ROUSSELIERE D., 2007, "L'économie sociale dans la structuration des activités de service : vers un dépassement de l'organisation capitaliste du travail ?" in RASSELET G., *Les transformations du capitalisme contemporain,* Paris, L'Harmattan, Recherches Economiques François Perroux.
DERMENJIAN G., 1991, « Les femmes dans les mouvements familiaux populaires de 1935 à l'après-guerre », in *Femmes, familles et action ouvrière : pratiques et responsabilités féminines dans les mouvements familiaux populaires (1935-1958),* Villeneuve d'Ascq, Les Cahiers du GRMF, n°6.
DE ROSNAY J., 1975, *Le macroscope : vers une vision globale*, Paris, Le Seuil.
DESCHAMPS P.-M., 2009, « Entretien avec Michèle Debonneuil », in *Enjeux les échos*, octobre.
DESJOURS C., 1998, *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale,* Paris, Editions du Seuil.
DESJOURS C., 2000, *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard.
DEVETTER F.-X., 2008, « La qualité des emplois dans les services à la personne », in
DEVETTER F.-X., FRAISSE L., GARDIN L., GOUNOUF M.-F., JANY-CATRICE F., RIBAULT T., 2008, *L'aide à domicile face aux services à la personne : mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIIESES, Mars.
DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F., RIBAULT T., 2009, *Les services à la personne*, Paris, La Découverte.
DICKENS W., LANG K., 1985, "A test of dual labor market theorye", in *The American Economic Review*, Vol. 75, Septembre, cité par WASMER E., 2001, « Changements de composition de la force de travail et dualisme », in *Reflets et Perspectives*, XL.

Direction Générale de l'action sociale, sous direction de l'animation territoriale et du travail social, bureau des professions sociales et du travail social, 2005, « Evaluation de la réforme relative au DEAVS ».

DOERINGER P., PIORE M., 1971, *Internal Labor Markets and Manpower Analysis*, D.C. Heath and Co, Lexington.

DOHY A., FLEURY C., 2006, « Une nouvelles idée de l'emploi », Dossier « Economie sociale », in *Interdépendances,* n°63.

DOSTALER G., 2005, *Keynes et ses combats*, Paris, Albin Michel.

DREES, 2007, « Entre maison, enfant(s) et travail : les diverses formes d'arrangement entre les couples », *Etudes et résultats*, n°570, avril, 8p.

DURIEZ B., 1997, « L'aide à domicile dans l'histoire du travail social », Table ronde n°1, Actes du Colloque de la Fnaafp-Csf, *Quels critères pour une aide à domicile de qualité* ?, Palais du Luxembourg, Paris, 27 mars.

DURIEZ B., NIZEY J., 2002, « Les aides familiales. Du mouvements à l'association de service », in CHAUVIERE M., DURIEZ B., NIZEY J., *La solidarité en actes, services collectifs et expression des usagers dans le mouvement familial populaire, 1940-1955*, Paris, Les Cahiers du GRMF n°11.

DUSSUET A., 1997, « Domination et dévalorisation dans les rapports sociaux de sexe », Nantes, http://palissy.humana.univ-nantes.fr.

DUSSUET A., 2002, « Le genre de l'emploi de proximité », in *Lien social et politiques*, n°47 : « Le genre des politiques publiques : des constats et des actions ».

DUSSUET A., 2005, *Travaux de femmes : enquête sur les services à domicile*, Paris, L'Harmattan.

DUSSUET A., 2009, « Les dispositifs de prévention des risques de santé dans les associations d'aide à domicile », Contribution au deuxième séminaire du réseau *Care : système d'emploi et professionnalisation*, Paris, Cnam, 28 Mai.

DUSSUET A., 2010, « Un modèle associatif d'organisation du travail dans l'aide à domicile comme élément de prévention des risques de santé », dans l'ouvrage collectif du réseau « Care : système d'emploi et professionnalisation », à paraître.

DUSSUET A., LECOMTE S., 2001, « Formes d'emploi féminin dans les services à domicile », Aix-en-Provence, Participation aux Huitièmes Journées de Sociologie du travail : « Marché du travail et différenciations sociales : approches comparatives », 21-23 Juin, http://www.mediterranee-msd.org/docs/fiche-210-1.pdf

DUSSUET A., LOISEAU D., 2007, « Les services aux familles offerts par les associations : un modèle de service « entre » formel et informel ? », in DUSSUET A., LAUZANAS J.-M., *L'économie sociale entre formel et informel : paradoxes et innovations*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

DU TERTRE C., 2007, « Economie de la fonctionnalité, performance et développement durable », in HEURGON E., *Economie des services et développement durable*, Actes du colloque de Cerisy de juin 2006, Paris, L'Harmattan.

DU TERTRE C., LAURENT C., 2008, *Secteurs et territoires dans les régulations émergentes*, Paris, L'Harmattan.

DUTHIL G., 2007, « L'arrivée du privé dans la prise en charge des personnes âgées », *Gérontologie et société* n°123.

FIJALKOW Y., 2006, *Usagers ou consommateurs ? France Télécom ou la dérégulation du service public*, Toulouse, Presses Universitaires du Mirail.

FOUGERE D., 2003, « Instabilité de l'emploi et précarisation des trajectoires », in *Les troisièmes entretiens de l'emploi* : « Trajectoires professionnelles et chômage », ANPE, http://83.145.66.219/ckfinder/userfiles/files/pageperso/fougere/anpe.pdf

FOURCADE B., OURTAU M., 2004, « Emplois non qualifiés, entre rationalisation et professionnalisation », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.

FRIEDMANN G., 1976, *Le travail en miettes, spécialisation et loisirs*, Paris, Gallimard.

GADREY J., 1994, « La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue Française de Sociologie*, XXXV.

GADREY J., 2003, *Socio-économie des services*, Paris, La Découverte.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004a, « Les employés non qualifiés, quelles compétences ? », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004b, « Genre et emploi non qualifié », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié : permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004c, « Les conditions de travail des employés non qualifiés », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004d, « Les non qualifiés : qui sont-ils ? », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2006, "The working conditions of blue-collar and white-collar workers in France compared: a question of time", in BOULIN J.-Y., LALLEMENT M., MESSENGER J., MICHON F., *Decent working time, new trends, new issues*, ILO, Geneva.

GAUTIE J., 2004, « Les marchés internes du travail, l'emploi et les salaires », *Revue Française d'économie*, n°18.

GAZIER B., 2003, *Tous sublimes : vers un nouveau plein emploi*, Paris, Flammarion.

GAZIER B., 2006, *L'introuvable sécurité de l'emploi*, Paris, Flammarion.

GAZIER B., PETIT H., 2007, « French Labour Market segmentation and French Labour Market Policies since the seventies : connecting changes », in MICHON F., PETIT H., *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.

GIDDENS A., 1998, *The Third Way*, Polity Press.

GLENNERSTER H., LE GRAND J., 1995, « Le développement des quasi-marché dans la protection sociale », in *Revue Française d'Economie*, volume 10.

GOFFMAN E., 1961, *Asiles*, Paris, Editions de Minuit (traduction 1968).

GOMEL B., 2006, « L'emploi salarié dans les associations », in CHOPART J.-N., NEYRET G., RAULT D., *Les dynamiques de l'économie sociale et solidaire*, Paris, La Découverte.

GRAIG C., GARNSEY E., RUBERY J., 1985, "Labour market segmentation and women's employment : A case-study from the United Kingdom", in *International Labour Review*, Vol. 124, n°3, Mai-Juin.

GRANDO J.-M., SULZER E., 2003, « Professionnalisation des activités de services et registres de technicité » in MENGER P.-M., *Les professions et leurs sociologies*, Paris, Editions des sciences de l'homme.

GREMION P., 1976, *Le pouvoir périphérique : bureaucrates et notables dans le système politique français*, Paris, Le Seuil.

GUERRIEN B., 2004, *La théorie économique néoclassique. Tome 1, Microéconomie*, Paris, La Découverte.

GUILLEMARD A.-M., 1986, *Le déclin du social ; formation et crise des politiques de la vieillesse*, Paris, Presses Universitaires de France.

GUILLEMIN H., MOULE M., 1993, *Le marché du travail, salaires et emploi dans la théorie économique*, Paris, Editions Eyrolles.

HADDAD P., 2009, « L'économie sociale et solidaire face aux mutations des services à la personne », *La Recma*, n°314.

HALCAULT M., 1994, « Perte de savoirs familiaux, nouvelle professionnalité du travail domestique, quels sont les liens avec le système productif ? », in *Recherches féministes*, vol. 7, n°1.

HAVARD C., RORIVE B., SOBCZAK A., 2006, « Client, employeur et salarié : cartographie d'une triangulation complexe », in Economies et Sociétés, Volume 40, n°9.

HELY M., 2009a, appel à communications pour le colloque international et pluridisciplinaire « Coopération et engagement professionnel dans le secteur associatif social et médico-social à la lumière des pratiques d'acteurs », Université de Nice, 3 et 4 juin, http://portail.unice.fr/jahia/Jahia/site/myjahiasite/cache/offonce/pid/10434

HELY M., 2009b, *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, Presses Universitaires de France.

DEFOURNY J., HENRY A., NASSAUT S., NYSSENS M., 2009, *Economie sociale et libéralisation des services : le cas des services de proximité*, Rapport Final, Politique scientifique fédérale.

DEFOURNY J., HENRY A., NASSAUT S., NYSSENS M., 2009, « Economie plurielle et régulation publique : le quasi-marché des titres service en Belgique », Série *Société et avenir*, Academia Press.

DIEUAIDE P., DU TERTRE C., LAURENT C., PETIT P., 2008, « Régulations sectorielles et territoriales au cœur du nouveau régime d'accumulation », in DU TERTRE C., LAURENT C., *Secteurs et territoires dans les régulations émergentes*, Paris, L'Harmattan.

ENJOLRAS B., 1995, *Le marché providence : aide à domicile, politique sociale et création d'emplois*, Paris, Desclée de Brower.

HILL P., 1977, « On Goods and Services », in *The Review of Income and Wealth*, 4 décembre, cité par GADREY J., 2003, *Socio-économie des services*, Paris, La Découverte.

HUGHES E. C., 1952, *American Journal of Sociology* (numéro spécial), volume 57, n°5, Mars.

HUMBERT C., 2000, « Avant propos », *Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires* ?, Paris, L'Harmattan.

ION J., RAVON B., 2000, *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.

JALMAIN Y., 2008, « Précarité et nouvelles formes d'emploi ; deux études approfondies : les services aux personnes et la logistique », Rapport du comité régional de la Cgt, Décembre.

JANY-CATRICE F., 2006, « Emplois tertiaires : la précarisation du travail féminin », in MAURIN Eric, SAVIDAN Patrick*, L'état des inégalités en France 2007*, Paris, Editions Belin.

JANY-CATRICE F., 2008a, « Offre et demande de services à la personne : chiffres, catégories et discours », in DEVETTER F.-X., FRAISSE L., GARDIN L., GOUNOUF M.-F., JANY-CATRICE F., RIBAULT T., *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes* ; Rapport pour la Diieses, mars.

JANY-CATRICE F., 2008b, Document de travail sur la segmentation du marché du marché du travail, non diffusable.

JANY-CATRICE F., 2008c, « Quelques éléments du (délicat) cadrage du champ des « services à la personne » », Paris, Séminaire CEE, octobre.

JANY-CATRICE F., 2009a, « Combien d'emplois dans les services à la personne ? », *Les Chantiers de l'Idies*, Notes de travail n°6, juillet.

JANY-CATRICE F., 2009b, « L'invention politique d'un secteur : le cas des services à la personne », Paris, Séminaire OFCE-IRES, 18 mars.

JANY-CATRICE F., 2009c, Intervention au deuxième séminaire « syndicaliste – chercheurs » de la CGT, sur *Transformations du travail et émancipation*, 2 et 3 juillet.

JANY-CATRICE F., LEFEVRE M., 2009, « La création du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée ? », Roanne, Contribution aux IXème rencontres internationales du réseau inter-universitaire de l'économie sociale et solidaire.

JANY-CATRICE F., PUISSANT E., 2009, « L'aide à domicile face aux services à la personne : l'encadrement intermédiaire au cœur de registres d'action contradictoires », Nanterre, Séminaire de l'Association d'Economie Sociale, Septembre.

JENSEN M. C., MECKLING W. C., 1979, « Rights and production functions : an application to labor-management firms and codetermination », in *Journal of Business*, vol. 52, n°4.

JOBERT B., MULLER P., 1989, *L'Etat en action,* Paris, Presses Universitaires de France.

KEYNES J. M., 1921, *A Treatise on Probability*, Edition de 1973, New York, St Martin's press.

KNAPP M., HARDY B., FORDER J., 2001, "Commissioning for quality : ten years of social care markets in England", in *Journal of Social Policy*, volume 30, n°2, Cambridge University Press.

KNIGHT F., 1921, réédition 1965, *Risk, Uncertainty and Profit*, New York, Harper Torchbooks.

LABRUYERE C., FOURNIER C., 1998, *Les aides à domicile, des emplois en plein remue-ménage*, Paris, Syros, La Découverte.

LAFFONT J.-J., 2006, « A propos de l'émergence de la théorie des incitations », in *Théories, mode d'emploi*, Revue Française de Gestion, Vol. 32, n°160, Janvier.

LAMOTTE B., 1993, "Individualisation des salaires et organisation du travail : quelle relation?", in *Travail et Emploi*, n°57, Paris, La Documentation Française.

LAMOTTE B., PUISSANT E., 2010, « Segmentation du marché du travail et précarité de l'aide à domicile. Comment les partenaires sociaux peuvent-ils agir ? », in Economies et Sociétés, Série « Socio-Economie du travail », AB, n°32n 7/2010.

LAROQUE P., 1962, *Politique de la vieillesse ; Rapport de la commission d'études des problèmes de la vieillesse*, par le haut Comité Consultatif de la population et de la famille, Paris, La Documentation Française.

LAURENT A., 1997, « Réflexions sur la relation de service », in REBOUD L., *La relation de service au cœur de l'analyse économique*, Paris, L'Harmattan.

LAUTIER B., 1977, « Forme de production capitaliste et procès de travail domestique », in *Critique de l'économie politique*, Paris, octobre – décembre.

LAVILLE J.-L., 1997a, « L'association : une liberté propre à la démocratie », in LAVILLE J.-L., SAINSAULIEU R., *Sociologie de l'association : des organisations à l'épreuve du changement social*, Paris, Desclée de Brower.

LAVILLE J.-L., 1997b, « L'association, une organisation productive originale », in LAVILLE J.-L., SAINSAULIEU R., *Sociologie de l'association : des organisations à l'épreuve du changement social*, Paris, Desclée de Brower.

LAVILLE J.-L., NYSSENS M., 2001, *Les services sociaux entre associations, Etat et marché : l'aide aux personnes âgées*, Paris, La Découverte.

LAVILLE J.-L., NYSSENS M., 2001, « Une analyse économique du rôle des associations », in LAVILLE J.-L., NYSSENS M., *Les services sociaux entre associations, Etat et marché : l'aide aux personnes âgées*, Paris, La Découverte.

LAVILLE J.-L., SAINSAULIEU R., 1997, *Sociologie de l'association : des organisations à l'épreuve du changement social*, Paris, Desclée de Brower.

LE BIANIC T., VION A., 2008, *Action publique et légitimités professionnelles*, Paris, LGDJ.

LEDUC F., 2001, *Guide de l'aide à domicile*, Paris, Dunod.

LEFEBVRE M., 2009, « Politiques sociales et politiques d'emploi dans le champ des services à la personne : tensions et impacts sur la qualité de l'emploi », in BARNAY T., LEGENDRE F., *Emploi et politiques sociales, trajectoires d'emploi et rémunérations*, Tome 2, Paris, L'Harmattan.

LEFEBVRE M., 2010, « Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales », Document de travail du CLERSE (*Working Papers*), n°4, février.

LEFEBVRE M., à paraître, Thèse en cours sur la qualité de l'emploi dans les services à la personne, sous la direction de JANY-CATRICE F., Clersé, université Lille1.

LELAND H. E., PYLE D., H., 1977, *« Informational asymmetries, financial structure and financial intermediation »,* in *The Journal of Finance*, vol. XXXII, n°2.

LEMONNIER C., 2002, « L'émergence de la notion d'usager », in CHAUVIERE M., DURIEZ B., NIZEY J., *La solidarité en actes. Services collectifs et expression des usagers dans le mouvement populaire des familles, 1940-1955*, Paris, Les Cahiers du GRMF, n°11.

LEPLAY B., 2005, « Gestion des conflits dans les petites entreprises », in DENIS J.-M., *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine,* Paris, La Dispute.

LINHART D., 1999, « Des entreprises modernisées, des salariés désarmés », in *Education Permanente* n° 141.

LOUBAT J.-R., 2007, *Promouvoir la relation de service en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod.

LUHMANN N., 1999, *Politique et complexité : les contributions de la théorie générale des systèmes*, Paris, Editions du Cerf.

LUNG Y., 2008, « Peut-on développer une approche régulationniste de la firme ? », in LAURENT C., DU TERTRE C., *Secteurs et territoires dans les régulations émergentes*, Paris, L'Harmattan.

MAMOU Y., 2008, « Services à la personne ; des résultats en demi-teinte », in *Le Monde*, 13 mars.

MARBOT C., 2008, « En France, qui recourt aux services à domicile ? », INSEE, *France, portrait social*, novembre.

MARBOT C., DEJONGHE V., BRUNIAUX V., 2008, « Les salariés des particuliers employeurs en 2006 », *INSEE Premières* n°1173, Janvier.

MARIOTTI F., 2005, *Qui gouverne l'entreprise en réseau ?,* Paris, Presses de Sciences Po.

MARTIN SANCHEZ M.-O., 2002, « De l'assistance à la reconnaissance de la personne vieillissante », in *La formation en débat*,
http://www.serpsy.org/formation_debat/mariodile_index.html
MARUANI M., 2003, *Travail et emploi des femmes*, Paris, La Découverte.
MARX K., 1867, *Le Capital*, *Œuvres I*, Paris, Gallimard.
MARX K., 1865, réédition1970, *Le Capital, Livre 4, Théories sur la plus-value*, Paris, Editions sociales.
MEDA D., PERIVIER H., 2007, *Le deuxième âge de l'émancipation : la société, les femmes et l'emploi*, Paris, Le Seuil.
MEDA D., VENNAT F., 2004, « Introduction », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.
MESSAOUDI D., 1999, *Le fonctionnement du marché de l'aide à domicile en situation d'incertitude sur la qualité. Le cas des services de l'aide aux personnes âgées*, Lille, Thèse de Doctorat.
MICHON F., PETIT H., 2007, *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.
MINCER J., 1993, *Studies in Human Capital, Collected Essays,* 2 volumes, Londres, Edward Elgar Publishing Limited, cité par POULAIN E., 2001, « Le capital humain, d'une conception substantielle à un modèle représentationnel », in *Revue Economique*, vol. 52, n°1, janvier.
MISSEGUE N., CASES C., 2001, « Une forte segmentation des emplois dans les activités de services », *Économie et Statistique*, n° 344.
MOREAU D., 2009, « De qui se soucie-t-on ? Le *care* comme perspective politique », Revue internationale des livres et des idées, Septembre-octobre.
MOREAU S., 2003, « Du CAFAD au diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale », *Gérontologie et société*, n°104.
MORIN E., 1990, *Introduction à la pensée complexe*, Paris, ESF Editeur.
NASSAUT S., NYSSENS M., VERMER M.-C., 2008, « Les effets d'une coexistence de différents modes de régulation, suite à la création d'un quasi-marché dans le secteur belge de l'aide à domicile. Le cas des Services agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées », in Revue Economie et Société, n°9.
NELSON R., WINTER S., 1982, *An Evolutionary Theory of Economic Change*, Cambridge.
NEYRAT F., 2007, *La validation des acquis de l'expérience : la reconnaissance d'un nouveau droit*, Bellecombe-en-Bauges, Editions du Croquant.

NOBLE F., 2000, « « L'usager au centre du dispositif », énoncé d'une mission impossible », in HUMBERT C., 2000, *Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires* ?, Paris, L'Harmattan.

NYSSENS M., 2008, « Evaluation de la performance et légitimité du tiers-secteur : le cas du quasi-marché belge du titre service », Contribution au colloque « Economie sociale et solidaire, nouvelles pratiques et dynamiques territoriales », Nantes, Septembre.

Observatoire Rhône-Alpes de la Branche Aide à Domicile, 2008, « Etude quantitative nationale, branche Aide à domicile, Rhône-Alpes », Uniformation, CPNE, SEMIO, Décembre.

OI W., 1952, *Journal of Political Economy*; cite par PERROT A., 1992, *Les nouvelles théories du marché du travail*, Paris, Repère La Découverte.

OIRY E., D'IRIBARNE A., 2001, « La notion de compétence : continuités et changements par rapport à la notion de qualification », *Sociologie du travail*, Volume 43.

ORTIZ A., 2008, *Age, trajectoire professionnelle et santé : analyse et proposition*, Grenoble, Thèse de doctorat de sciences économiques.

OSTERMAN P., 1984, *Internal Labor Markets*, Cambridge, MIT Press, cité par PERROT A., 1992, *Les nouvelles théories du marché du travail*, Paris, Repère La Découverte.

PAGES J., 2000, « Le droit des usagers dans le secteur social et médico-social », in HUMBERT C., *Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires* ?, Paris, L'Harmattan

PARADEISE C., 2003, « Comprendre les professions : l'apport de la sociologie ; les mondes professionnels », in *Sciences Humaines*, n° 139.

PERRAT J., 2007, « Appropriation syndicale des enjeux territoriaux : la question nodale du rapport firme/territoire », *La Revue de l'Ires*, n°54.

PERRAT J., 2008, « Nouveau modèle d'emploi : régulation sectorielle et / ou régulation territoriale ? », in DU TERTRE C., LAURENT C., *Secteurs et territoires dans les régulations émergentes*, Paris, L'Harmattan.

PERRAT J., PUISSANT E., 2009 « *Industrialisation* des services, *servicisation* de l'industrie et devenir des modèles d'emploi : l'exemple révélateur de l'aide à domicile », Contribution aux Journées Internationales de Sociologie du Travail, Nancy.

PERRIN M.-A., *Les emplois familiaux : les nouveaux contours du salariat*, Grenoble, laboratoire CRISTO – UPMF, rapport intermédiaire de thèse.

PERROT A., 1992, *Les nouvelles théories du marché du travail*, Paris, Repère La Découverte

PESQUEUX Y., 2004, *Organisations : modèles et représentations*, Paris, Presses Universitaires de France.

PETRELLA F., RICHEZ-BATTESTI N., 2010, « Régulation de la qualité dans les services à la personne en France : l'économie sociale et solidaire entre innovation et isomorphisme ? », in *Management et Avenir*, n°35, Management et Prospective Editions.

PIORE M., 1975, "Notes for a Theory of Labour Market Segmentation", in EDWARDS R.C., REICH M., GORDON D. M., *Labor Market Segmentation*, D.C. Heath and Co, Lexington, M.A., cité par ROSENBERG S., 2007, « From segmentation to flexibility to segmentation admist flexibility : the case of the United States », in MICHON F., PETIT H., *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.

PIORE M., 1975, « Notes for a theory of labor market stratification », in EDWARDS R., GORDON M., REICH M., *Labor market segmentation*, Heath Lexington Books.

PIORE M., DOERINGER P., 1971, *Internal labor market and manpower analysis*, Heath Lexington Books.

POLANYI K., 1988, *La grande transformation : aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris, Gallimard.

POSTEL N., 2005, « L'incertitude dans la pensée économique contemporaine », contribution à la formation CIRAD « Elevage et risque », Saint Martin de Londres, Septembre.

POSTEL N., 2008, « Incertitude, rationalité et institution, une lecture croisée de Keynes et Simon », in *La Revue Economique*, Volume 59, n°2, Mars.

POULAIN E., 2001, « Le capital humain, d'une conception substantielle à un modèle représentationnel », in *Revue Economique*, vol. 52, n°1, janvier.

RAMAUX C., 2005, « Les emplois ne sont pas plus instables : explication et incidences sur la régulation de l'emploi », in Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail,* Tome XXXIX, n°8, août.

REBOUD L., 1997, *La relation de service au cœur de l'analyse économique*, Paris, L'Harmattan.

REYNAUD J.-D., 1995, *Le conflit, la négociation et la règle*, Toulouse, Octarès.

REYNAUD J.-D., 2001, "Le management par les compétences : un essai d'analyse", in *Sociologie du travail*, n°43-1.

REYSZ J., 2010, *Le changement de logique de la protection sociale des sans emploi en Union Européenne: de l'aide au revenu à la réintégration sur le marché du travail*, Grenoble, Thèse de doctorat.

RIBAULT T., 2008, « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », in Revue Française de Socio-Economie, n°2.

ROSE J., 2004, « Travail sans qualité ou travail réputé non qualifié ? », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.
ROSENBERG S., 2007, « From segmentation to flexibility to segmentation admist flexibility : the case of the United States », in MICHON F., PETIT H., *Is the concept of Labour Market segmentation still accurate ?,* Paris, Collection *Economies et Sociétés*, Série *Socio-économie du travail*, Tome XLI, n°6, Juin.
ROUSSELIERE D., 2006, *L'économie sociale dans l'organisation et la coordination des activités productives : le cas du secteur culturel*, Grenoble, Thèse de Doctorat.
RUBERY J., 1994, « Internal and external labour markets : towards an integrated analysis », in REICH M., 2008, *Segmented labor markets and labor mobility*, California, Edward Edgar Publishing.
SABATIER P. A., 1986, « Top-down and Bottom-up Approaches to Implementation Research : A Critical Analysis and Suggested Synthesis", in *Journal of Public Policy*, Vol. 6, n°1, Janvier-Mars, Cambridge University Press.
SALAIS R., STORPER M., 1993, *Les mondes de production : enquête sur l'identité économique de la France*, Paris, Editions de l'EHESS.
SCHALLER J., 2000, « Transformation des politiques sociales et notion d'usager. Une illustration : le secteur du handicap », in HUMBER C*., Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires ?,* Paris, L'Harmattan.
SEN A., 1993, *Ethique et économie et autres essais*, Paris, Presses Universitaires de France.
SEN A., 2000, *Repenser l'inégalité,* Paris, Le Seuil.
SHAPIRO C., STIGLITZ J. E., 1984, « Equilibrium Unemployment as a Worker Discipline Device », in *American Economic Review,* Vol. 88.
SIMON H. A., 1951, *A formal theory of the employment relation*, Econometrica, Juillet.
SIMONET-CUSSET M., 2004, « Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail », *Revue de l'IRES*, n°44-2004-1.
SMITH A., 1776, *Recherche sur la nature et les causes de la richesse des nations*, Livres I et II, Paris, Economica (Réédition 2000).
SOLOW R. M., 1956, « A contribution to the theory of economic growth », in *Quartely Journal of Economics*, Vol. 70, n°1.
SPENCE M., 1973, "Job Market Signaling", in *Quartely Journal of Economics*, MIT Press, Vol. 87, Août.

STREICHER F., 2009, « Hybridation des formes d'organisation et configurations productives relationnelles : le cas des services au domicile des personnes dépendantes », XII° Journées Internationales de Sociologie du Travail, Nancy, Juin.
SUPIOT A., 1999, *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du travail en Europe*, Rapport pour la Commission Européenne, Paris, Flammarion, Juin.
TALLARD M., 2001, « L'introduction de la notion de compétence dans les grilles de classification : genèse et évolutions », in *Sociétés contemporaines*, n°41-42, Paris, Presses de Sciences Po.
TANGUY L., 2004, « La fabrication des nomenclatures des niveaux de formation et leur inférence sur la notion de qualification », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte.
THERET B., 2000, « Nouvelle économie institutionnelle, économie des conventions et théorie de la régulation : vers une synthèse institutionnaliste ? », in *La lettre de la régulation*, n°35, Décembre.
TRONTO J., 2009, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La Découverte.
UGHETTO P., 2004, « La rationalisation vue de l'activité de travail : une diversification du traitement sociologique de l'autonomie et de la contrainte », in *Revue de l'IRES,* n°44-2004-1.
UGHETTO P., BESUCCO N., TALLARD M., DU TERTRE C., 2002, « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? », in *Revue de l'IRES* n°39.
VASSELIN K., 2002, « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in PIOTET F., *La révolution des métiers*, Paris, Presses Universitaires de France.
VERCHERAND J., 2006, *Le travail : un marché pas comme les autres*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
VEROLLET Y, 2007, « Le développement des services à la personne », Paris, Avis et Rapport du Conseil Economique et Social, Février.
VIDAL C., 2006, *Masculin – féminin, Mythes scientifiques et idéologie*, Paris, Broché.
VIENNEY C., 1982, *Socio-économie des organisations coopératives ; analyse comparée des coopératives fonctionnant dans des systèmes socio-économiques différents*, Tome 2, Paris, Coopérative d'information et d'édition mutualiste.
VIENNEY C., 1994, *L'économie sociale*, Paris, La Découverte.
Vivial – Esp38, 2005, « Eléments de comparaison : situation des salariés en gré à gré et des salariés des associations de services aux personnes », document diffusé aux acteurs isérois des services à la personne.

WALRAS L., 1874, *Eléments d'économie pure ou théorie de la richesse sociale*, Réédition 1988, Paris, Economica.
WARIN P., 1999, « Les « ressortissants » dans les analyses des politiques publiques », in *Revue Française de science politique*, n°1.
WASMER E., 2001, « Changements de composition de la force de travail et dualisme », in *Reflets et Perspectives*, XL.
WITTORSKI R., 2007, *Professionnalisation et développement professionnel*, Paris, L'Harmattan.
ZARIFIAN P., 2010, Intervention au troisième séminaire « chercheurs – syndicalistes » de la CGT, *Transformations du travail et émancipation*, 1 et 2 juillet, Montreuil.

Table des matières